



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la
empresa Manpower Lince, Lima 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

Estefany Raysa Montoya Chávez

ASESOR

Dr. Juan Bautista Caller Luna

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado



Mgtr. Lincol Orlando Olivas Ugarte

Presidente



Dr. Ignacio de Loyola Pérez Díaz

Secretario



Dr. Juan Bautista Caller Luna

Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado vida, salud y fuerzas para llegar a culminar este gran proyecto.

A la mayor fuente de inspiración mi hija Luana, a mis padres y hermana quienes con su comprensión y apoyo incondicional me acompañaron en este largo camino persiguiendo juntos un solo objetivo y nunca perdieron la fe en mi capacidad, en general a todas esas personas que me brindaron su apoyo siempre, les estaré eternamente agradecida.

Agradecimiento

A todas las personas que contribuyeron con sus críticas constructivas y valiosas sugerencias para la realización de la presente tesis.

A los trabajadores de la empresa Manpower que me brindaron unos minutos de su tiempo y apoyaron en el llenado de los instrumentos.

Al asesor de tesis Dr. Juan Bautista Caller Luna por su experiencia científica en la concreción de la tesis.

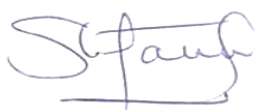
Declaratoria de Autenticidad

Yo , Estefany Raysa Montoya Chávez, identificado con DNI N° 46902455, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos y la información que se presentan en la esta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada. En consecuencia, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Octubre del 2017



Estefany Raysa Montoya Chávez

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017”** y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología

Atte.

Estefany Raysa Montoya



Chávez.

Índice

Página**PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii

RESUMEN	xii
----------------	-----

ABSTRACT	xiii
-----------------	------

I. INTRODUCCIÓN	xiv
------------------------	-----

1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías Relacionadas al tema	22
1.4. Formulación al problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivo	38

II. MÉTODO	39
-------------------	----

2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	45

III. RESULTADOS	49
------------------------	----

IV. DISCUSIÓN	56
----------------------	----

V. CONCLUSIONES	62
------------------------	----

VI. RECOMENDACIONES	
----------------------------	--

	65
VII. REFERENCIAS	67
VIII ANEXOS	73
Anexo 1 Instrumento de medición de la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de clima organizacional de Litwin y Stinger	74
Anexo 2 Base de datos de las variables Estrés laboral y Clima laboral	77
Anexo 3 Base de datos piloto de la Escala de estrés laboral de la OIT y la escala de clima laboral elaborado por Litwin y Stinger	80
Anexo 4 Matriz de consistencia	83
Anexo 5 Consentimiento informado	85
Anexo 6 Análisis de las propiedades psicométricas de la escala de clima laboral por Litwin y Stinger	86
Anexo 7 Análisis de las propiedades psicométricas de la escala de estrés laboral OIT – OMS	89
Anexo 8 Carta de autorización.	92
Anexo 9 Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional	93
Anexo 10 Documentos de validación de instrumentos	94

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01: Matriz de operacionalización de la variable Estrés Laboral	39
Tabla 02: Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional	40
Tabla 03: Prueba de normalidad para las variables de estudio	47
Tabla 04: Prueba de bondad de ajuste por dimensiones clima organizacional	47
Tabla 05: Prueba de bondad de ajuste por dimensiones estrés laboral	48
Tabla 06: Correlación entre clima organizacional y estrés laboral	49
Tabla 07: Correlación entre la dimensión identidad de clima organizacional y estrés laboral	49
Tabla 08: Correlación entre la dimensión responsabilidad de clima organizacional y estrés laboral	50
Tabla 09: Correlación entre la dimensión conflicto de clima organizacional y estrés laboral	51
Tabla 10: Correlación la dimensión cooperación de clima organizacional y entre estrés laboral	52
Tabla 11: Análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la “Escala de clima laboral por Litwin y Stinger”	81
Tabla 12: Análisis de Confiabilidad por consistencia interna por el método de dos mitades “Escala de clima laboral por Litwin y Stinger”	81
Tabla 13: Análisis estadístico de la prueba de KMO y Bartlett de la “Escala de clima laboral por Litwin y Stinger”	82
Tabla 14: Análisis de componentes principales con rotación Varimax	83
Tabla 15: Análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la “Escala de estrés laboral OIT - OMS”	84

Tabla 16: Análisis de Confiabilidad por consistencia interna por el método de dos mitades “Escala de estrés laboral OIT - OMS”	84
Tabla 17: Análisis de Confiabilidad por consistencia interna por el método de dos mitades “Escala de estrés laboral OIT - OMS”	85
Tabla 18: Análisis de componentes principales con rotación Varimax	86

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres que oscilan entre edades de 18 a 50 años. La teoría utilizada para clima organizacional fue de Litwin y Stinger y la teoría de Hans Selye sobre las características biológicas del estrés y su relación con el clima organizacional. Los instrumentos aplicados fueron la escala de estrés laboral OIT-OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional. El procesamiento de datos se realizó a través del paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS 22 del mismo modo, para la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -.706^{**}$) lo cual quiere decir que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Palabras clave: clima organizacional, estrés laboral.

Abstract

The present research aimed to analyze the relationship between organizational climate and work stress in the workers of the company Manpower Lince. Lima 2017. The sample was made up of 200 workers, 99 men and 101 women who oscillate between ages of 18 to 50 years. The instruments applied were the ILO-WHO labor stress scale and the work climate scale of Litwin and Stinger. The research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational. The data processing was done through the statistical package for Social Sciences SPSS 22 in the same way, for the hypothesis contracting was used the correlation coefficient of Spearman Rho finding a value $p < 0.05$, therefore it is affirmed that there is correlation between The work stress and the organizational climate, being inversely proportional type ($r = -, 706^{**}$) which means that to a greater organizational climate, less work stress. Furthermore, at a comparative descriptive level, it is compared with the organizational climate theory of Litwin and Stinger and their respective dimensions. Also the theories of Hans Selye on the biological characteristics of stress and its relation with the organizational climate.

Keywords: work stress, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la expansión de las estructuras y empresas está cada vez en aumento, podemos observar que en nuestro informal Perú dichas organizaciones se conforman mediante sociedades de dos o más personas que buscan el beneficio económico y crecimiento en el mercado laboral básicamente centran como misión principal el incremento en cuanto a números y cifras ascendentes para su empresa, sin embargo se puede visualizar que en la mayoría de casos estas organizaciones no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, incumplen en pagos, jornadas laborales y condiciones de las mismas, se puede inferir que los jefes tienen una manera poco asertiva y empática para relacionarse con sus subordinados a los cuales no les brindan un adecuado entorno laboral, probablemente al no contar con un adecuado clima organizacional que cumpla con las expectativas, satisfaga y reúna las condiciones adecuadas para trabajar el personal se sienta desmotivado, no identificado con la empresa, lo cual interfiere para llegar a metas y objetivos que permitan el desarrollo de la misma.

En organizaciones que nos hablan de la variable estrés tenemos a la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (A.E.S.S.T, 2016) menciona que los colaboradores conciben estrés cuando los requerimientos laborales son de mayor magnitud con respecto a su capacidad de hacerles frente a las mismas, lo cual podría acarrear posibles dificultades de salud mental, los colaboradores que se someten a fases de estrés extensas pueden desenvolver dificultades peligrosas en cuanto a su salud física como enfermedades cardiovasculares o complicaciones musculo esqueléticas lo cual para la empresa esto representaría una repercusión negativa como un deficiente rendimiento en la misma, aumento del absentismo o preceptismo que es cuando los trabajadores acuden a su jornada cuando están enfermos y por ende no rinden de la manera esperada, el estrés relacionado con el trabajo puede ser de vital contribución para un aumento de la jubilación anticipada.

Otra organización que nos habla de esta variable es la Organización Mundial Salud (OMS, 2015) que define al estrés laboral como la respuesta o reacción que puede tener una persona ante requerimientos e imposiciones del

trabajo las cuales no se ajustan a sus capacidades y conocimientos, la cual pone a prueba su efectividad para enfrentar diversas situaciones. No obstante el estrés se puede ocasionar en circunstancias laborales diversas, con frecuencia se agrava o empeora cuando el trabajador aprecia que no tiene suficiente soporte de sus superiores y compañeros de trabajo y cuando tiene un control restringido sobre su labor o la manera en que puede hacer frente a los requerimientos y presiones laborales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) especifica a un ambiente de trabajo sano como un lugar en donde todos laboran en unión para lograr una visión conjunta de salud y bienestar para los colaboradores y la sociedad proporcionándole a los colaboradores, escenarios físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que resguardan y promueven la salud y la seguridad, de igual modo reconoce a los jefes y a los colaboradores tener cada vez más control sobre su propia salud optimizarla y ser más energéticos, efectivos y felices.

Sandoval (2004) menciona dos enfoques el primero que es el de Forehand y Gilmer quienes definen al clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman”. El segundo que también hace referencia a un precursor específico de origen alemán llamado Kurt Lewin adscrito al movimiento de las relaciones humanas, menciona que el clima organizacional es el comportamiento del individuo como resultado o fusión de la interacción entre el individuo y el medio ambiente que la rodea.

Asimismo, tenemos la opinión de Orbegoso (2010) que refiere que hay otros enfoques que han ayudado en la construcción y agudeza de la definición de clima como por ejemplo el enfoque Gestalt el cual sostiene que los seres humanos actúan en el mundo según su apreciación e interpretación del mismo. Quiere decir que la apreciación e interpretación influye de manera significativa en la acción práctica de las personas formándose con la misma la idea del clima laboral.

Por otro lado nos enfocamos en la segunda variable y podemos encontrar a Labrador y Crespo (1997) si nos basamos un poco más en bases teóricas fueron quienes refirieron que el surgimiento del estrés asciende cuando la persona no puede hacer frente a las diferentes demandas que provienen del ambiente, tomando la perspectiva organizacional quiere decir las demandas laborales propiamente dichas y cuando el sujeto no puede dar respuestas eficientes a dichas exigencias, quedándose de esta manera sin recursos para su debido afrontamiento.

Años más tarde observamos a Ortega (1999) cuando realiza su obra literaria y menciona que Hans Selye da inicio al concepto de estrés en el enfoque de la salud el cual aparece en la década de los 30 en ese entonces alumno de la carrera profesional de medicina Hans Selye empezó a realizar la observación a las personas a quienes estudiaba y detectó que estas comenzaron a mostrar síntomas como: cansancio, bajo rendimiento, decaimiento, etc. Al conjunto de estos síntomas los definió como “El síndrome de estar cansado”.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA 2008) definió al clima organizacional como las apreciaciones que comparten los miembros de una organización en relación al trabajo, siendo este, el contexto físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen como lugar el entorno, que rodea al individuo y las variadas o distintas regulaciones formales e informales que impresionan y perturban a el ambiente laboral.

Para concluir podemos definir que el objetivo principal del presente trabajo de investigación es analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. Como viene plasmado líneas arriba nos hallamos en una era donde el rubro empresarial se encuentra en crecimiento constante, sin embargo se puede inferir que estas organizaciones no cuentan con las condiciones idóneas para lograr el desarrollo y crecimiento tanto para la organización como para su personal se debe tomar en cuenta que si deseamos lograr el funcionamiento exitoso de las compañías se debe considerar de manera prevalente e imprescindible el buen

entorno y clima organizacional. Ahora bien si no logramos obtener un adecuado clima laboral probablemente esto llevara como consecuencia que los trabajadores desarrollen el estrés laboral y se incremente su influencia negativa en ello lo que no solo afectara su rendimiento laboral que iría en disminución, sino que también acarreará problemas emocionales y fisiológicos.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Chasi (2017) en su investigación titulada "Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismo de afrontamiento al Estrés laboral en la facultad de ciencias químicas de la universidad central de Ecuador". Teniendo como objetivo principal determinar la correlación existente entre las fuentes que provocan el estrés laboral y los mecanismos más utilizados dentro de la institución para combatir el estrés laboral. El cuestionario fue aplicado a 95 funcionarios, personal administrativo, de la cual se aplicó el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI). La metodología fue cuantitativa, no experimental de corte trasversal y correlacional. La confiabilidad fue mediante el método de análisis de consistencia interna alfa de Cronbach la cual se obtuvo un 0.89 para estrés laboral. La validez se realizó mediante juicio de expertos. El coeficiente de correlación de Pearson fue usada para la relación de las variables. La cual se obtuvo que la correlación de estrés y fuentes de estrés es directamente proporcional teniendo 0.342 significancia.

Quiroz, Rivera y Valero (2016) investigaron la relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. Teniendo como objetivo principal evaluar la relacion entre el estrés laboral y el estrés cotidiano en trabajadores de una Universidad al Norte de la ciudad de México. Dicho estudio se llevó acabo en una muestra de 102 personas de sexo masculino o femenino, que oscilan entre edades de 21 a 55 años. Asimismo utilizaron como instrumento la Escala de Estrés Laboral (EEL) de (Barva, 1998). Dicha investigación fue de tipo descriptiva correlacional de corte trasversal. En cuanto la confiabilidad fue mediante la consistencia interna, la cual se obtuvo un (alfa de Cronbach = 0.81) para la escala total, para el primer factor

un ($\alpha = 0.77$) y para el segundo factor relaciones personales laborales ($\alpha = 0.70$). En cuanto la prueba de normalidad para ambas variables de estudio se realizó mediante la correlación de Rho de Spearman la cual se obtuvo ($Rho = 0.403$, $p < 0.0001$) para la correlación estrés laboral por premura de tiempo y estrés laboral por relaciones personales. En conclusión las correlaciones fueron significativas para las sub escalas de estrés laboral.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2016) estudiaron el Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. Teniendo como principal objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. El método de estudio fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La muestra fue no probabilística intencional con un total de 96 trabajadores, 54 hombres y 42 mujeres con un promedio de edad de 30 a 41 años para ambos sexos. El instrumento utilizado para dicha investigación fue el cuestionario de clima organizacional elaborado por Litwin y Stringer (1968) la cual se obtuvo una confiabilidad por consistencia ($\alpha = 0.855$). Los resultados demostraron que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral presentando una correlación positiva ($r = 0.413$; $p < 0.05$) siendo estadísticamente significativa. Asimismo en cuanto a sus dimensiones se obtuvo una correlación significativa y positiva con el clima laboral en general ($p < 0.05$).

Paniagua (2016) en su investigación titulada “Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior del área de el Salvador”. El estudio tiene como objetivo principal indagar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida asociada a la salud en el personal permanente de una entidad educativa superior del área metropolitana de San Salvador. Dicho estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, con corte transaccional y correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 participantes que oscilan entre los 19 y 68 años, de las cuales se le aplicó el cuestionario de estrés laboral (JSS). En cuanto la

confiabilidad de la prueba se obtuvo mediante el alfa de Cronbach obteniendo un $\alpha=0.966$. La correlación de las variables fue a través del método de Pearson la cual se obtuvo como resultado $**p<0.01$ siendo significativa. Finalmente se realizó la prueba de T de Student para explorar diferentes tipos de estrés laboral en base al sexo. Los resultados demostraron una diferencia estadística significativa ($t=2.98$, $p<0.01$) en el nivel de estrés que reportaron los hombres ($M=84.67$) y mujeres ($M=108.63$).

Manosalvas (2015) en su investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su correlación. Teniendo como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud. La cual se utilizó el método cuantitativo riguroso, a través de la aplicación de análisis de componentes principales y factoriales confirmatorios. El tamaño de la muestra total fue de 130 personas, el muestro fue de tipo probabilístico, aleatorio simple y estratificado, correlacional. El instrumento para medir la variable clima laboral fue Chiang, Salazar y Núñez (2007) la cual consta de 7 dimensiones: reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, entorno físico, comunicación interna, toma de decisiones, compromiso y adaptación. Los resultados hallados demostraron que existe correlación significativa ($p<0.01$) de 0.586 entre los constructos de clima organizacional y satisfacción laboral en cuanto al análisis de componentes principales Káiser- Meyer Olkin (KMO) siendo esta 0.855 teniendo un nivel de significancia menor al ($p<0.05$). En conclusión se aprecia correlación significativa entre ambas variables de estudio.

Antecedentes Nacionales

Arana (2016) investigó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa minera peruana. El estudio fue de carácter no experimental y con diseño correlacional, teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional de una empresa peruana y la satisfacción laboral de sus trabajadores. La población muestra estuvo constituido por un total de 120 trabajadores. Los instrumentos aplicados para dicha investigación fueron el cuestionario adaptado de diversos trabajos de investigación de clima organizacional y el cuestionario de Índice descriptivo de

puesto (JDI) Adaptado por Cornell (Fleishman y Bass, 1976). La confiabilidad del instrumento fue mediante consistencia interna alfa de Cronbach (0.903 para la variable clima laboral y 0.897 para satisfacción laboral). En cuanto a la relación de ambas variables se realizó mediante el coeficiente de Rho de Spearman demostrando que existe una correlación directa o positiva (0,500) siendo altamente significativa.

Morales (2016) en su investigación titulada relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2016. Teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Dicha investigación fue de tipo correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 274 trabajadores a quienes se les aplicaron dos instrumentos los cuales uno de ellos fue el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991) para medir Clima organizacional. En cuanto a la validez esta fue a través de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.85 para la escala general de clima organizacional. En cuanto para medir la correlación se usó el estadístico, coeficiente de correlación Rho de Spearman la cual se puede decretar que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral con un nivel de significancia de $p = 0.003 > 0.05$, con un coeficiente de correlación de (0.201**).

Bravo (2015) quien realizó un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Contando con la participación de 175 trabajadores que oscila entre los 22 y 64 años de edad. Cuyo objetivo primordial fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Teniendo como tipo de diseño de investigación descriptiva correlacional. Para dicho estudio se administró un conjunto de batería de pruebas entre ellas la Escala de Clima laboral (CL-SPC) elaborado por Sonia Palma (2000) cuyos niveles de confiabilidad fueron de $\alpha=0.85$ y $\alpha=0.82$ evidenciando una adecuada confiabilidad. En cuanto el análisis de normalidad se utilizó Kolmogorov-Smirnov, apropiados para una muestra mayor

a 50 personas hallándose una distribución anormal o no paramétrica. Asimismo fueron sometidas a un análisis de bondad de ajustes a partir del uso estadístico χ^2 en la cual se concluyó que existe una relación positiva y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral con una $p < 0.01$.

Castillo (2014) en su trabajo de investigación “Relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada”. El objetivo principal de este estudio de investigación fue reconocer la relación que existe entre el clima organizacional, la motivación intrínseca y satisfacción laboral. El tipo de diseño fue no experimental, descriptivo correlacional, el estudio se llevó a cabo con una muestra de 100 trabajadores en un rango de edad de 25 a 40 años, los instrumentos usados fueron la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de motivación laboral de Gagne, Forest, Gilbert, Aube, Morín y Malorni (2010) y la escala de satisfacción laboral de Price, la última fue adaptada al contexto peruano por Alarcón en el 2010, Los resultados estadísticos arrojaron una confiabilidad por el medio de consistencia interna ($\alpha = 0.987$). Asimismo se muestra una correlación positiva y significativa de $p < 0.05$ entre las tres variables. Se concluye que el personal que tiene mayor rango jerárquico percibe el clima laboral de manera más favorable a diferencia del personal con rango jerárquico más bajo.

Suárez (2013) en su artículo de investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT- OMS de un contact center que se desempeñan como asesores telefónicos, teniendo como objetivo principal adaptar la prueba de estrés laboral a la realidad problemática peruana, siendo este de tipo de diseño psicométrico con una muestra de 203 empleados en trabajadores de 25 a 35 años, que lo conforman 89 colaboradores del área de atención al cliente y 114 en el área de ventas, los resultados muestran que la escala de estrés laboral tiene adecuadas propiedades psicométricas: confiabilidad por el medio de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez del constructo se obtuvo a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se certificó que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos. Se

obtuvieron dos dimensiones que conforman la Escala de Estrés Laboral a través del análisis de varianza total explicada y el gráfico de sedimentación. Estas se llamaron Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Conceptualización de Estrés

Hinkle (1974) menciona que el estrés es un estado de tensión física o mental resultado de factores o situaciones de responsabilidades que están expuestos a los colaboradores de una organización los mismos que tienden a alterar el equilibrio del organismo, el estrés laboral es la condición que afecta al individuo en el ámbito psicológico y físico generando desgaste en sus actividades laborales.

Zaldivar (1996) define el estrés como un fase vivencial displacentero incesante en el tiempo, acompañado de mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que brotan o nacen en una persona como resultado de la variación de sus relaciones con el contexto que impone al individuo demandas o exigencias que arrojan ser amenazantes para él y sobre las que tiene poco o ningún control, sin embargo se debe acotar también que el estrés puede mejorar nuestro rendimiento, esto si no supera nuestra capacidad adaptativa.

Ortega (1999) menciona que la definición de estrés se relaciona con la salud, Hace su aparición en los años treinta cuando Hans Selye, estudiante de medicina observa, que sus compañeros de estudios eran afectados por síntomas de cansancio, decaimiento, bajo peso, etc., la cual llamo “El síndrome de estar cansado”. Singer y Zumoff (1992) citado por Carlson (2010) hallaron que los niveles sanguíneos de testosterona en galenos varones residentes de un hospital estaban acentuadamente disminuidos, se presume que debido al estresante ritmo de trabajo que se veían obligados a seguir. Los glucocorticoides tienen también

otros efectos fisiológicos, algunos de los cuales son poco conocidos. Casi todas las células del organismo tienen receptores para los glucocorticoides, lo que representa que son escasas las no afectadas por tales hormonas.

Carlson (2010) hace mención que el término estrés se ha tomado proporcionada de la ingeniería, donde se refiere a la acción de las fuerzas físicas en las estructuras mecánicas. La palabra puede ser sustantivo o verbo, y el sustantivo puede referirse a las situaciones o a la respuesta del sujeto ante ellas. Cuando aquí decimos que alguien estaba sometido a estrés, queremos decir que alguien estaba expuesto a una situación que le indujo una reacción específica: una respuesta de estrés. La fisiología del estrés: las cuales las define como emociones que constan de respuestas comportamentales, neurovegetativas y glandulares. Estos dos últimos componentes, son perjudiciales para la salud, debido que los episodios resultan amenazantes, requiriendo una actividad enérgica, las respuestas neurovegetativas y endocrinas agrupadas son catabólicas, es decir, ayudan a congrega las reservas energéticas del cuerpo. La rama simpática del sistema neurovegetativo se activa y las glándulas suprarrenales segregan adrenalina, noradrenalina y hormonas esteroideas relacionadas con el estrés.

Aamodt (2010) define la palabra estrés como la reacción psicológica y física a sucesos de la vida siendo estresores, nuestro organismo se manifiesta de diferentes maneras, como presión arterial elevada, exageración del ritmo cardiaco, tensión muscular y sudoración. A estas reacciones fisiológicas las llamaremos reactividad al estrés. Si ocurren por ciclos prolongados a lo que nuestro organismo puede aguantar, puede haber resultados físicos y psicológicos negativos.

Siguiendo a Carlson (2010) menciona que la adrenalina junto con la noradrenalina afecta la asimilación de la glucosa, provocando que los nutrientes acumulados en la musculatura consigan la energía requerida por un ejercicio vigoroso, estas hormonas aumentan también el aporte sanguíneo que adoptan los

músculos incrementando el gasto cardíaco. De esta manera, agranda la tensión arterial, lo cual, a extenso plazo, ayuda a que se presenten las enfermedades cardiovasculares. Otra hormona correlacionada con el estrés es el cortisol o glucocorticoide, un esteroide segregado por la corteza suprarrenal, estas tienen una importante atribución en el metabolismo de la glucosa, ayudando a degradar las proteínas y convertirlas en glucosas, contribuyendo con la producción de grasas disponibles como fuente de energía, aumentando el flujo sanguíneo y estimulando la reactividad comportamental, a través de sus efectos sobre el cerebro.

Aamodt (2010) define dos tipos de estrés el primero el eustres (de la raíz eu, que representa algo que es apropiado) se da cuando los estresores estimulan sentimientos de desafío o realización quiere decir que las emociones de estrés se cambian en energía positiva y se tornan motivadores. Se podría decir que es un resultado ansiado del estrés, el segundo es un caso contrario el distres tiene una valoración negativa, debido a que suele acontecer en contextos o eventos a los que se les da gran importancia y que representan gran exigencia para la persona además no se hace nada para excluirlo, eliminarlo o contrarrestar sus efectos.

Floria (2013) menciona que el estrés son situaciones que se viven las personas en algún momento, imposibilitando controlar por parte de la persona generando sensaciones de peligro y amenaza dando como resultado al estrés el cual está asociado a emociones negativas, conflictivas y dolorosas. Sin embargo, el estrés es una experiencia muy habitual en nuestras vidas situaciones de múltiples caracteres como el ámbito personal, familiar, social, laboral siendo estas causantes de estrés.

Floria (2013) cita a Hans Selye quien define al estrés como: “Una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en el sistema nervioso, endocrino e inmunológico”. La respuesta de Selye se puede concretar en dos ideas básicas. La primera consiste en afirmar que el estrés es una reacción no específica del cuerpo ante cualquier demanda se

trataría, por lo tanto de una reacción de carácter general e independiente de agente estresor. La segunda idea es que se considera un proceso dinámico que se desarrolla en diferentes fases.

Conceptualización del estrés laboral:

Peiro (1992) señala que el mundo globalizado contiene nuevas formas de trabajo y transformaciones en sus estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; un claro ejemplo en el aumento de la labor cognitiva, incertidumbre mayor trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, trabajo emocional, mayor competencia, nuevos sistemas de trabajo, cambios estructurales y organizativos.

Chiavenato (2006) menciona que el movimiento del desarrollo organizacional fundamenta sus ideas principales, al hombre, la organización y el ambiente, con la finalidad de tener crecimiento y desarrollo del ámbito organizacional. Específicamente no se hace referencia a una teoría administrativa, sino de una tendencia que hace mención a varios autores con la finalidad de utilizar la ciencia conductual esencialmente como la teoría del comportamiento en el campo administrativo.

Según la Organización Internacional Trabajo (OIT, 2008) menciona que en américa latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar los orígenes y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y exactitud el nivel que tienen de estrés laboral los colaboradores de una determinada organización y/o empresa ya que existen las discrepancias tanto culturales como conductuales, que varían de un país a otro, con esta informaciones se podría evaluar qué consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones.

Chiavenato (2009) define al estrés como un conjunto de reacciones físicas, mentales y químicas del individuo frente a estímulos o elementos que causan estrés en el ambiente, es una situación dinámica en que un sujeto afronta una circunstancia, como por ejemplo la restricción o demanda relacionado con lo que desea, el autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de los requerimientos y los cobros de los mismos, el incumplimiento del horario de labores, el aburrimiento y la repetición de ciertos trabajos, la baja moral de los compañeros, la falta de perspectiva de mejora profesional y la insatisfacción del personal no solo genera el mal humor de los trabajadores, sino que también incitan estrés en el trabajo. El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas incitadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a los escenarios conflictivos y problemáticos, etc. Ciertos componentes concernientes con la labor, como la sobre carga de diligencias, presión de tiempo o relaciones problemáticas con sus superiores o clientes producen reacción como nerviosismo, inquietud, tensión, etc, algunas dificultades humanas como dependencia de alcohol y abuso de drogas, muchas veces también se deben al contexto familiar en resultado todos estos puntos antes mencionados podrán encaminar problemas con el estrés.

Chiavenato (2009) menciona que existen dos fuentes príncipes de estrés en el trabajo que son personales y ambientales, una diversidad de elementos externos y internos que pueden producir el estrés en el trabajo. Estos componentes incluyen inadecuada programación de trabajo, intranquilidad, inseguridad e impaciencia en el trabajo, flujo de trabajo abundante, número y naturaleza de los clientes tanto externos como internos que se deben atender, las pesquisas revelan que el ruido ambiental de máquinas en operación, individuos que conversan y aparatos telefónicos que suenan favorecen al estrés en un 54% de las diligencias laborales.

Asimismo, Chiavenato (2009) define una organización como un conjunto de individuos que actúan unidas, sintiéndose identificados con la empresa y dividiendo las labores en forma idónea para llegar a alcanzar una finalidad en común. Siendo estos instrumentos de la sociedad que permiten que diferentes personas combinen sus esfuerzos y puedan obtener objetivos que serían

inaccesibles realizarlos de manera individual. En pocas palabras las organizaciones son consideradas como el motor de desarrollo económico y social de cualquier país, gracias a que las personas se dividen en grupos de trabajo logrando involucrar en proyectos comunes.

Suarez (2013) define al estrés laboral como una problemática a nivel internacional que va en aumento debido al entorno voluble del trabajo del mundo innovador, se muestra más en los países desarrollados y cuando un individuo está sometida a escenarios estresantes en correspondencia al trabajo, percibe numerosos indicios como la angustia, depresión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún registro sobre las exigencias del trabajo; causando desbalances en su desarrollo laboral. Floria et al. (2013) menciona al Instituto Nacional Para la Salud y la Seguridad Ocupacional (NIOSH) quienes definen al estrés laboral como las respuestas nocivas, física y emocional producidas por las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, provocando una mala salud o lesión, del mismo modo, nombra a la Agencia Europea para la seguridad y salud en el Trabajo (AESST) la cual detalla que las personas sufren de estrés cuando perciben que hay un inestabilidad entre lo que se pide y los recursos que se disponen para hacer frente a dichas demandas, desembocando en padecimientos físicos y psicológicos.

Definición de Clima Organizacional:

Cornell (1955) considera que el clima organizacional se interpreta a partir de las percepciones que tienen los integrantes de la empresa en relación tanto a su rol o trabajo diario como a la relación que tienen con los otros miembros o compañeros de su misma organización, solo a partir de este punto se podrá diagnosticar las características de lo antes mencionado. Desde el enfoque perceptual del clima organizacional de Forehand y Gilmer (1964) definen a clima organizacional como el medio que distingue a una organización de otra perdurando en el tiempo, influyendo este en la conducta de los individuos, las estructuras y la personalidad de la organización.

Dessler (1993) identifica que no hay un consenso estructurado en cuanto al significado del término, las diversas definiciones giran entorno de los factores organizacionales, por otro lado, un enfoque más reciente en Litwin y Stringer en su apreciación estructural y subjetivo determinaron la definición de clima organizacional como: “Los efectos subjetivos, observados del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.” Litwin y Stringer, y Halpins y Crofts investigan con el objetivo de hallar similitudes y define al clima como: “Las percepciones que el sujeto tiene de la organización para la cual labora, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo”.

Brunet (1997) menciona que los investigadores James y Jones ellos definen al clima organizacional desde tres puntos de vista, los cuales son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la media perceptiva de los atributos individuales y organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales supone al clima como: Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios. Organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en la conducta de los trabajadores dentro de la empresa.

Landy y Conde (2005) quienes definen al clima organizativo como la cantidad del entorno interno de la empresa, especialmente como lo perciben los colaboradores que forman parte de ella. El clima tiene que ver con las propiedades de una empresa y los del individuo que los aprecia, por lo que el clima tiende a ser un calificativo para referirse a las respuestas afectivas de una organización, como la satisfacción en el centro laboral, es muy importante un clima positivo en la organización para ello es bueno incluir a las empresas a personas optimistas y conseguir que la gente este de buen humor.

Chiavenato (2006) afirma que clima organizacional, lo constituyen el entorno íntimo o el ambiente psicológica de cada empresa, teniendo como relación principal, la satisfacción y la moral de las necesidades de los

colaboradores que suelen ser de tipo positivo o negativo, insatisfactorio o satisfactorio, que depende de cómo ellos se sienten en relación a la organización. Teniendo influencias de factores estructurales y al tipo de la organización, asimismo, la tecnología que se utiliza, las políticas y reglamentos de la empresa, las metas operacionales, los reglamentos internos y también las actitudes de conducta social los cuales son producidos o sancionados mediante los factores sociales.

Por otra parte, Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006) presentan diversas definiciones que están relacionadas con el tema de clima organizacional, señalando en un primer momento que el clima es la apreciación que tienen los trabajadores y miembros con respecto a la parte interna de la organización y como esta percepción varía de una empresa a otra e influye en el comportamiento y conductas de las personas que lo conforman. No obstante aclaran que no solamente la percepción de las personas puede llegar a ser subjetiva y está influenciada por diversos factores como las actitudes, valores, motivaciones, entre otros, es así como estos autores logran dar otra conceptualización del tema.

Delgado y Vanegas (2013) hacen referencia a lo siguiente según la revisión realizada sobre clima organizacional, este se genera a partir de la teoría del campo citan a Lewin, quien introduce el conocimiento de espacio vital para delimitar la totalidad de los hechos que establecen la conducta de una persona en un momento determinado, este sitio contiene todo lo que le afecta a la persona, esté o no en su punto físico y siendo percibido de manera subjetiva.

Teorías del estrés:

Hans Selye (1974) quien descubre esta teoría afirma al estrés como la capacidad que tiene la persona para enfrentarse y adaptarse a las consecuencias de la enfermedad. Observo que sus pacientes quienes padecían de trastornos físicos que no eran producidos directamente por su enfermedad y también que otros pacientes que tenían dolencias diferentes presentaban estos mismos síntomas.

Hizo interpretación que esto se podría deber a los esfuerzos del organismo por responder al estrés que tiene como causa el hecho de estar enfermo.

Siguiendo con la teoría de Hans Selye (1974) llamo a este conjunto de síntomas: Síndrome General de adaptación (SGA); Este síndrome consta de 3 fases: 1). Fase alarma: se caracteriza por la reacción que experimenta un organismo cuando se encuentra expuesto a estímulos que no está acostumbrado (lucha o huida), dando como resultado, aumento de frecuencias cardiacas y respiratorias, aumento de la presión arterial, dilatación de las pupilas. Esta reacción es de manera transitoria y no es perjudicial. La siguiente fase es de resistencia: Se origina cuando el organismo se esta adaptación a la situación que está formando el estrés, consiguiendo así una considerable mejoría. Los síntomas propios de la fase de alarma desaparecen. Si esta reacción se extiende excesivamente en el tiempo, acaba por pasarse a la siguiente fase de agotamiento: los mecanismos de adaptación no han resultado eficaces, vuelven a presentarse los síntomas de la fase de alarma y los trastornos fisiológicos o psicológicos tienden hacerse crónicos, llegando hasta la muerte.

Según Robbins (2004) señala: el estrés es una condición dinámica donde la persona se enfrenta a una circunstancia, limitación o exigencia que se relaciona con lo que quiere y de lo cual la consecuencia le parece dudoso e importante. Por lo tanto el estrés es de mayor grado en las personas que no tienen la seguridad acerca de si ganaran o perderán y menos para quienes piensan que su victoria o derrota es segura, la importancia también es transcendental. Si el resultado ganador o perdedor no es importante, no hay estrés. Si a uno no le importa mantener o obtener un logro u otra victoria, no hay razones o motivos para sentirse estresado.

Psiconeuroinmunología del estrés: Carlson (2010) el estrés prolongado puede ser perjudicial para la salud e incluso ocasionar lesiones cerebrales, la principal causa de dichos efectos es un nivel elevado de glucocorticoides, aunque el aumento de la tensión arterial provocado por la adrenalina y la noradrenalina también contribuye a ello. Por otra parte, la respuesta de estrés puede afectar las funciones del sistema inmunitario, el cual nos protege de la amenaza de virus, microbios, hongos y otros tipos de parásitos. Existe una relación directa entre el

estrés y el sistema inmunitario como fue señalado por Kiecolt- Glaser y Cols (1987), estos investigadores utilizando diferentes pruebas de laboratorio, descubrieron que los cuidadores de familiares con enfermedad de Alzheimer, que sin duda están sometidos a un estrés considerable, demostraban tener sistemas inmunitarios más vulnerables.

Teoría basada en la interacción del modelo cognitivo – transaccional de Lazarus y Folkman: citado en Floria (2013) quienes aportan la siguiente definición del estrés: “Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Para Lazarus y Folkman, el signo estresante o no de la relación entre la persona y su ambiente depende, primariamente, de dos procesos mediadores interrelacionados: la valoración que hace el individuo de la situación y el modo de resistencia. Ante un escenario estresante la persona hace dos valoraciones: La evaluación primaria, hace referencia al proceso mediante el cual la persona identifica y valora las demandas de la situación en relación con su bienestar personal, según su importancia lo califica como irrelevante, benigna o estresante. La valoración secundaria, se refiere a la apreciación que la persona hace de su capacidad para hacer frente al escenario estresante. De alguna forma, está considerando ahora sus propios recursos de afrontamiento.

Factores del estrés laboral:

Factores psicosociales: Para la OIT (1986) son componentes psicosociales laborales que radican en la interacción entre el mismo entorno, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y su situación personal en el ámbito laboral o personal, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influenciar en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Se puede inferir que se hace referencia a los escenarios de la organización que están presentes continuamente en la empresa, siendo aquellos elementos que derivan desde la gestión de la compañía. Es por ello, que los componentes psicosociales son importantes para la salud de los colaboradores, dando respuestas positivas y adaptativas en los colaboradores. Por tanto, no puede decirse que sean ni negativos ni positivos.

Factores intrínsecos al empleo: Según Newell (2002) menciona que las investigaciones han demostrado que algunos empleos son más estresantes que otros además que ciertos trabajos tienen más probabilidades de generar estrés que otros, Se han determinado algunos factores que causan altos niveles de estrés , cita a Shaw y Riskind en 1983 quienes identificaron cinco de estos factores ellos se basan en el cuestionario de análisis de puesto los cuales son , la toma de decisiones, control constante de dispositivos o materiales, intercambio repetido de información con otros sujetos, las condiciones físicas inadecuadas y peligrosas así como las tareas poco estructuradas. Más aún si estas características se presenten como condiciones generales del trabajo, independientemente de las tareas específicas que este implique, más probabilidades de experimentar estrés tendrán una persona.

1.3.1. Teorías de clima organizacional

Halpin y Crofts (1963) para algunos fueron considerados como el primer modelo formal que explicaba el clima laboral, introducen el concepto “spirit” indica el nivel en que los colaboradores perciben la manera en el que van satisfaciendo sus necesidades y la que proporciona la labor cumplida. En este sentido ellos suponen que temas como la conexión y el grado de compromiso, junto al nivel relacional del individuo hacia el resto de los miembros de la comunidad tiene un efecto fundamental en estos primeros conceptos del clima organizacional.

Likert (1968) menciona que el comportamiento del personal administrativo y las condiciones en la organización que perciben los subordinados tienen relación directa con su conducta, sus percepciones, sus esperanzas y el desarrollo tanto de sus capacidades como de sus valores. Su teoría evalúa la percepción del clima en base a ocho dimensiones: a). Los métodos de mando. Quiere decir la manera en la que influye el liderazgo en sus colaboradores; b). Las características de las fuerzas motivacionales. Los métodos que se desarrollan para motivar a sus colaboradores y responder de manera adecuada a sus necesidades; c). Las características de los procesos de comunicación. Hace mención al tipo de comunicación en la organización y al modo de ejecutar; d). Las características de los procesos de influencia. El valor de la forma de interactuar supervisor/ subordinado; e). Las características de los procesos de toma de decisiones. La

constancia de las investigaciones f). Las características de los procesos de planificación. La manera en el que se estable el método de fijación de objetivos o directrices; g). Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales; h). Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

Chiavenato (2006) menciona que la organización es un sistema humano y complejo, que tiene como particularidades propias su clima organizacional y cultura. Asimismo, para dar un cambio en el clima laboral la organización requiere tener una capacidad innovadora, quiere decir: a). Adaptabilidad: capacidad de resolución de inconvenientes reaccionando de manera accesible a las mutables e inconstantes exigencias del entorno. Por ende la organización deberá ser flexible para de esta manera poder integrar y adaptar nuevas actividades así como receptiva a nuevos acontecimientos, venga de lo externo o interno de la organización. b). Sentido de Identidad: comprensión tanto del pasado y del presente de la empresa, la comprensión y compartir sus metas por todos sus integrantes; c). Perspectiva exacta del medio ambiente. Percibir de manera objetiva y real así como la capacidad de comprender, investigar y diagnosticar a su entorno; d). Integración entre los participantes.

Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer citado en Acosta y Venegas (2010) indica que fueron los iniciales autores en dar una conceptualización el clima organizacional con una perspectiva perceptual. Para ambos, el clima es un conjunto de propiedades del medio en el trabajo que son dispuestos a ser apreciadas directa o indirectamente por los empleados que laboran en dicho contexto, y su influencia en su motivación y comportamiento, además utilizan los conceptos de motivación y clima para intentar explicar los significativos aspectos de la conducta de los colaboradores que laboran en una empresa y tratan de detallar los determinantes ambientales y situacionales que tienen mayor influencia en la percepción y conducta del ser humano. Litwin y Stringer determinan la que existen nueve dimensiones que explican el clima que existe en una organización.

Las dimensiones que mencionan Litwin y Stringer fueron citados en Acosta y Venegas (2010) son: a). Estructura: es el sentimiento de pertenencia de la empresa; b). Responsabilidad: implica la autonomía en la toma de decisiones que tienen relación con su labor; c). Recompensa: la percepción acerca de la equidad y justicia en cuanto a la gratificación recibida por el trabajo bien hecho; d). Desafío: sentimiento de desafío propio de la labor; e). Relaciones: es la percepción de los trabajadores sobre la existencia de un contexto de faena grato que concibe adecuadas relaciones sociales tanto entre sus pares como entre jefes y los subordinados; f). Cooperación: sentimiento que tienen las piezas de la organización con respecto a brindar ayuda de parte de los directivos y de otros colaboradores del grupo; g). Estándares: percepción acerca del énfasis que pone la estructura sobre las normas de rendimiento; h). Conflicto: sentimiento, tanto de pares como superiores, de acceder a los acuerdos discrepantes y no tener temor de enfrentar y dar solución a los problemas; i). Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la empresa.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Problemas específicos:

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre la dimensión identidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Problema específico 2:

¿Qué relación existe entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Problema específico 3:

¿Qué relación existe entre y la dimensión conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Problema específico 4:

¿Qué relación existe entre la dimensión cooperación de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo investigativo tiene valor de conveniencia ya que nos va permitir identificar y medir el nivel de la problemática que se viene en la organización y con ello poder analizar a grandes rasgos los resultados obtenidos para luego poder implementar estrategias de solución y poder contrarrestar las dificultades presentadas a modo de prevención.

El estudio realizado tiene relevancia social siendo beneficiados los trabajadores de la empresa en el distrito de Lince, en el reconocimiento y estimación de la problemática, calculando el nivel de correlación entre las dos variables y con ello poder implementar programas pilotos, siendo modelos para otras entidades y a partir de lo obtenido contribuir con la sociedad empresarial en el desarrollo y crecimiento de sus poblaciones minimizando las problemáticas que se evidencian en la su entorno.

Asimismo, tiene un valor práctico porque permitirá que las autoridades de los diferentes organizaciones o empresas estimen los resultados encontrados

para implementar en su plan estratégico , promoviendo una convivencia saludable en los trabajadores y reducir los niveles de estrés , teniendo una mejor visión del contexto apuntando a las deficiencias encontradas, al igual que los afectados, trabajando de manera conjunta en alianza con el área de recursos humanos, siendo objeto de atención y contribución en el mejoramiento de los trabajadores.

De otra manera, presenta un valor metodológico porque permitirá medir o estimar la problemática de otras empresas por medio de estos instrumentos teniendo una validez ya que se encuentran adaptadas en nuestro medio y su utilización es de manera factible, permitiendo analizar dicha problemática en otros contextos.

Por último, presenta un valor teórico ya que se podrán generalizar nuevos conocimientos partiendo de bases teóricas y la afirmación de las mismas teniendo una mayor validez lo cual contribuirá a sugerir recomendaciones o hipótesis para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa, Manpower Lince, Lima 2017.

Hipótesis Específicas:

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación entre la dimensión identidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No relación existe entre la dimensión identidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación existe entre la dimensión conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación existe entre la dimensión conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación entre la dimensión cooperación de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación entre la dimensión cooperación de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer qué relación existe entre la dimensión identidad del variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar qué relación existe entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Objetivo específico 3

Examinar qué relación existe entre la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Objetivo específico 4:

Investigar qué relación existe entre la dimensión cooperación de la variable organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron a un diseño como un plan o estrategia que se desarrolla para conseguir la información que se solicita en un estudio investigativo y dar respuesta a los cuestionamientos de la investigación, cumple los objetivos de estudio y somete las hipótesis con el fin de probarlas.

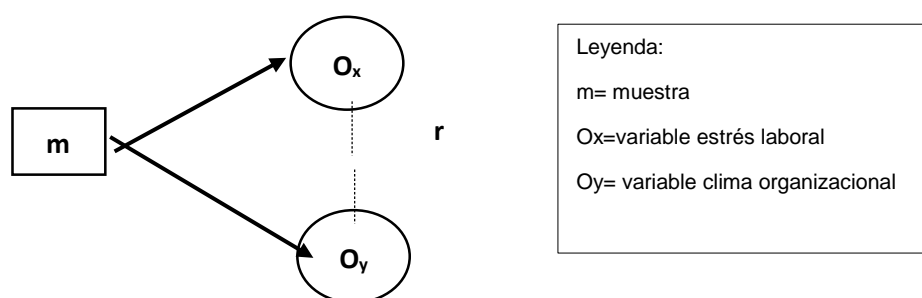
Kerlinger (2002) define investigación no experimental, por ende no se hace uso de la manipulación de las variables de estudio y los hechos son expresados en su forma natural.

Alarcón (2008) menciona que la investigación de corte transversal ya que los datos tuvieron recolección en un solo tiempo y en su determinado momento.

Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez (2013) indican que el diseño de investigación es un plan, una estructura que no solo responde a las preguntas de investigación, sino además determina que variables van a ser estudiadas, como variables independientes, variables dependientes, variables externas, el modo en cómo deben ser manipuladas, observadas y medidas; implica además analizar e interpretar las diferencias estadísticas entre las puntuaciones obtenidas; y finalmente indicarnos qué conclusiones se deben establecer.

Siguiendo el

modelo esquemático.



Sánchez y Reyes (2015)

Sánchez y Reyes (2015) describen al diseño correlacional como un diseño o tipo de investigación descriptiva más usado en el perímetro de la exploración o investigación en psicología, educación y las ciencias sociales, tiende a orientarse a determinar el nivel de correlación que existe entre dos o más variables de interés en una igual muestra.

Tipos de Investigación

Hernández, et al. (2014). Señala que el tipo de investigación es aplicada puesto que se tiene una noción práctica y se pretenden generar nuevas teorías, así mismo el enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se utiliza la recaudación de los datos para aprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de conducta y probar teorías.

2.2. Variables, operacionalización Variable Estrés Laboral

Según (OIT, 2008) menciona que en América Latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su

investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar los orígenes y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y precisión el nivel que tienen de estrés laboral los colaboradores de una determinada empresa ya que existen las diferencias tanto culturales como comportamentales, que tienen variación de un país a otro, con esta informaciones se podría evaluar qué consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Según (OIT, 2008) menciona que en América Latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar los orígenes y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y precisión el nivel de estrés laboral que tienen los colaboradores de una determinada empresa ya que existen las diferencias tanto culturales como comportamentales, que tienen variación de un país a otro, con estas informaciones se podría evaluar qué consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS; fue sustentada por Ivancevich y Matteson en 1987 el cual distingue siete dimensiones y fue adaptada en el Perú por Ángela Suarez en el año 2013. Es de fácil aplicación debido a que podría ser Autoadministrables.	Superiores y Recursos	Mide la relación con sus jefes inmediatos y estructura de las jerarquías así como los recursos básicos, materiales, ambiente físico, etc.	Escala Ordinal
			Organización y Equipo de trabajo.	Mide el modo en que se organizan los puestos de trabajo y la manera en que se gestionan así como el apoyo necesario de su equipo de trabajo y cooperación de los compañeros trabajando en unión para llegar cumplir objetivos de la empresa.	

Variable Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1968) Son características de una organización que son relativamente permanentes en el tiempo, las cuales son percibidas por unidades o departamento; se distinguen de una empresa a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Clima Organizacional.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1968) Son características de una organización que son relativamente permanentes en el tiempo, las cuales son percibidas por unidades o departamento; se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.	Los puntajes obtenidos en las dimensiones de clima organizacional, ayudaran a determinar el nivel de satisfacción de todo personal en el trabajo.	Estructura	Engloba todos los procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la organización Autonomía en sus decisiones	Escala Ordinal
		Responsabilidad	Percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa a su esfuerzo	
		Recompensa	Sentimiento de desafío propio de trabajo, contribuye a un clima saludable de competitividad.	
		Desafío	Percepción de los colaboradores en su ambiente de trabajo	
		Relaciones	Apreciación de los miembros con respecto a ayudar en las actividades del trabajo	
		Cooperación	Percepción que tienen los colaboradores en base al rendimiento, niveles de exigencias, respecto a la justicia y equidad.	
		Estándares	Aceptar o no las opiniones discrepantes y no temer enfrentar para solucionar los problemas	
		Conflicto		
		Identidad	Pertenencia a la organización	

2.3. Población y muestra Población

Según Hernández et al., (2014) precisa a una población o universo a un conjunto de todos los casos que conciertan con determinadas descripciones, Asimismo describe que se debe instaurar de manera clara las particularidades de la población con el propósito de concretar cuáles serán los parámetros muestrales, Asimismo considera que una muestra es un sub grupo de la población, un subconjunto de elementos que tienen pertenencia a ese conjunto definido en sus particularidades al que llamamos población.

Para Ñaupas et al. (2013) es el conjunto de hechos, objetos, eventos que se van a estudiar con las variadas técnicas que hemos analizado, En las ciencias sociales es considerado como el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivos de investigación. Además define a la muestra como el subconjunto en parte del universo o población, seleccionado por diversos métodos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

Bernal (2010) cita a Francica (1988) quien define a la población como el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. De la misma manera cita a Jany (1994) quien indica que la población es el conjunto de elementos o individuos que tienen ciertas peculiaridades similares y sobre las

cuales se anhela hacer inferencia; o bien unidad de análisis. Además define a la muestra como la parte de la población que se selección, de la cual realmente se consigue la indagación para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran el cálculo y la observación de las variables objeto de estudio. En tal sentido, en el presente proyecto se considera al total de los trabajadores de la empresa Manpower, siendo en conjunto 400 empleados que laboran en dicha empresa.

Muestra

Cid et al. (2015) define a la muestra como la parte o fracción característica de un conjunto de una población o universo que ha sido adquirida con el fin de investigar ciertas diferencias del mismo. Dentro de nuestra muestra consideramos a 200 empleados de la totalidad de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para efectuar el presente proyecto se utilizará la técnica encuesta, como menciona Garza (1988) la investigación por encuesta se identifica por la recopilación de testimonios orales o escritos que son inducidos y dirigidos con la finalidad de indagar hechos, aptitudes y acuerdos.

2.4.2 Instrumento

Para la evaluación de la variable de estudio se utilizará, la Escala de estrés laboral de la OIT OMS, adaptado por Ángela Suarez (2013) en la ciudad de Lima, como menciona Bernal (2006) un instrumento tiene validez cuando mide aquello para lo cual fue consignado o elaborado, la validez muestra el nivel en que el mismo fue capaz de concebir las conclusiones necesarias en la investigación, mientras que la confiabilidad es la consistencia que tiene el instrumento y se evalúa mediante una prueba piloto

Ficha Técnica Estrés Laboral:

Nombre	: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS.
Autor	: OMS – OIT
Aparición	: 1984

- Adaptación** : Ángela Suarez Tunanñaña (2013).
- Objetivo** : Medir los niveles de estrés en la organización.
- N° de Ítems** : 25
- Dimensiones** : Superiores y Recursos
Organización y Trabajo en equipo.
- Administración:** Individual o Colectiva.
- Duración** : aproximadamente 30 minutos.

Ficha Técnica de Clima Organizacional:

- Nombre** : Cuestionario de clima organizacional
- Autores** : Litwin, G y Stringer, H.
- Aparición** : 1987
- Procedencia:** Estados Unidos
- Adaptación** : Vicuña (2006)
- Dimensiones:** Estructura.
Responsabilidad.
Recompensa.
Desafío
Relaciones
Cooperación
Estándares
Conflicto
Identidad

Administración: Individual o Colectiva.

Duración: Aproximadamente 15 minutos.

2.4.3 Validez

Hernández et al. (2014) menciona que la validez refiere al grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que intenta medir.

De acuerdo con ello tanto en el cuestionario de estrés su validación fue tomada de los resultados de México en un estudio realizado por Medina Preciado y Pando en el año 2007 en ella hallamos que la prueba KMO (0.915) nos muestra un nivel apropiado para extender con el análisis, A nivel nacional podemos encontrar a Zúñiga (2016) quien adaptó el mismo cuestionario en la población peruana la cual nos muestra los resultados de la prueba KMO (0.953) igualmente demuestra un nivel adecuado para continuar con el análisis, para finalizar en el piloto aplicado en nuestra población medimos la validez por juicio de expertos mostrando V de Aiken del 100 % para el cuestionario lo cual lo define con un adecuado nivel de validez.

Según Sánchez y Reyes (2015) “indican que la validez constituye a cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno que debe ser medido o evaluado”.

En la segunda variable de clima organizacional encontramos que su origen principal fue por Litwin y Stringer, a nivel nacional a Vicuña (2006) quien validó por la técnica de análisis de constructo, en la que respaldó que los evaluados que estuvieran dentro del cuartil tres se diferencien significativamente de los examinados entendidos en el cuartil uno, mediante la evaluación de los ítems, para ello se discreparon las medidas aritméticas del grupo superior e inferior de la prueba T. los ítems eran elocuentemente diferentes aún para el 0.01 de margen de error, siendo mayor las medidas aritméticas en el grupo alto, lo que indica que los ítems cumplen su función discriminativa. Por su parte en el cuestionario de clima organizacional, Como parte de la investigación se realiza la validación de contenido mediante el juicio de expertos por medio de V de Aiken, en donde encontramos un 100% de validez.

2.4.4 Confiabilidad

Tal como lo menciona Hernández et al. (2014) la confiabilidad se pone en referencia al nivel en el que su aplicación reiterada al mismo sujeto u objeto provoca resultados semejantes.

En cuanto a la primera variable que es estrés fue tomada de los resultados de México en un estudio realizado por Medinapreciado y Pando en el año 2007 en ella encontramos un alfa de Cronbach (0.70) el cual muestra un buen nivel de confiabilidad, en cuanto a la adaptación en Perú nos muestra un alfa de Cronbach de (0.971) considerando como un nivel de confiabilidad muy alto. De la misma forma se procedió a realizar en base a la prueba piloto, la confiabilidad en estrés laboral mediante el Alfa de Cronbach (0.971) el resultado nos arroja un alto nivel de confiabilidad de la prueba.

En cuanto a la segunda variable fue elaborada por Litwin y Stringer y adaptada en Perú en el año 2006 por Vicuña el cual aplicó a la población peruana obteniendo un resultado de alfa de Cronbach (0.92) el cual muestra un buen nivel de confiabilidad. De la misma manera se procedió a realizar en base a la prueba piloto, la confiabilidad del instrumento nos arroja un alfa de Cronbach de (0.955) este resultado muestra un alto nivel de confiabilidad en la prueba.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hernández. et al. (2014) señala que el análisis de datos radica en la elaboración de las operaciones a las que el investigador someterá la data con el propósito de poder conseguir los objetivos del estudio; todas estas operaciones no se pueden concretar de antemano de manera rígida. La recolección de datos de ciertos análisis preliminares puede revelar inconvenientes y dificultades que desactualizarán la planificación originaria del análisis; sin embargo, es transcendental planificar los principales aspectos del plan de análisis en función de la confirmación de cada una de las hipótesis formuladas ya que estas definiciones determinaran a su vez la fase de recolección de datos.

Concluida la recaudación de la información, se llevará acabo el análisis e interpretación de los resultados, donde se utilizará el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 22, analizaremos la estadística descriptiva y

posterior a ello la estadística inferencial para la valoración de hipótesis seguidamente se utilizará el estadístico de alfa de Cronbach para validar la confiabilidad, así mismo el estadístico de fiabilidad de dos mitades de Guttman, estadístico total de elementos para examinar ítem por ítem y validez interna para el criterio de jueces mediante el V de Aiken.

Posterior a ello se evaluará la distribución con el Ks (Kolmogórov – Smirnov), para confirmar que tipo de prueba estadística, en el caso de ser distribución normal será de tipo de prueba paramétrica y en el caso de ser distribución no normal será de tipo de prueba no paramétrica.

Para contrastar la hipótesis descriptiva y las específicas se utilizará el Coeficiente de Correlación Rho Spearman, a fin de extraer un coeficiente de asociación entre las variables clima organizacional y estrés laboral, así como entre sus respectivas dimensiones.

2.6 Aspectos éticos

Para Tamayo (2003) “la investigación debe ser objetiva, es decir que el investigador debe eliminar preferencias y sentimientos personales donde busque solo datos que confirmen su hipótesis”. Para la realización de la investigación se requirió el permiso del gerente de la empresa, brindando la información correspondiente, al igual que la finalidad de dicha investigación, para lo cual se respetarán la confiabilidad de los datos obtenidos, por ende se solicitará el consentimiento informado a cada uno de los participantes expresando la finalidad de la actividad a desarrollar y a su vez, el compromiso con la organización en brindar los resultados de cada uno de los participantes los cuales permitirá conocer y ejecutar programas a modo de prevención.

Colegio de Psicólogos del Perú (2011) mencionan que dentro del código de ética profesional dan primordial relevancia a respetar la dignidad de las personas y ponen en compromiso el preservar y brindar protección a los derechos humanos así mismo busca aumentar el conocimiento de la conducta humana y la comprensión que tienen los seres humanos sobre ellos mismos y sobre otros, con miras a dar contribución al bienestar humano, protegen la privacidad e integridad de aquellos que solicitan sus servicios y de los que aceptan ser partícipes en

proyectos en proyectos de investigación psicológica, hacen uso de sus capacidades solo con la finalidad que sean consistentes con estos valores y no consienten, con conocimiento de causa, su uso equivocado o impropio. Son consecuentes de la responsabilidad inherente al ejercicio profesional con seres humanos y, por lo tanto, reconocen los deberes de ser oportunos e impersonales en la diligencia de sus conocimientos científicos, colegas y de la humanidad en general. El código de ética profesional del psicólogo peruano tiene un contenido de consideraciones morales que deben ser obedecidas y cumplidas durante el entrenamiento de su profesión.

III. RESULTADOS

3.2. Análisis de Resultados a inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) o contraste de normalidad

Variables	Kolmogorov Smirnov ^a	gl	Sig.
Clima organizacional	,194	200	,000
Estrés laboral	,166	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3, se realiza la prueba de donde ajuste Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 y se observa que al realizar el análisis de las variables de estudio bajo la prueba de normalidad se encontraron valores p (sig., 000) lo cual $p < 0.05$ para estrés laboral y clima organizacional y sus dimensiones, tales resultados no se ajustan a la distribución normal. Por lo tanto

para realizar la prueba de hipótesis se toma como decisión utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. A fin de identificar el tipo y nivel de relación existente entre ambas variables.

Tabla 4

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) por dimensiones

Clima organizacional	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	.209	200	.000
Responsabilidad	.236	200	.000
Recompensa	.209	200	.000
Desafío	.186	200	.000
Relaciones	.183	200	.000
Cooperación	.228	200	.000
Estándares	.178	200	.000
Conflictos	.153	200	.000
Identidad	.196	200	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4 se realiza la prueba de donde ajuste Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 y se observa que al ejecutar el análisis de las dimensiones de clima organizacional se hallaron valores ($p < .000$) lo cual es $p < 0.05$ por ende los resultados no se ajustan a la distribución normal. Así mismo se toma como decisión que para la prueba de hipótesis se utilizara el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov) por dimensiones

Estrés laboral	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización y equipo de trabajo	,171	200	,000
Superiores y recursos	,168	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5 se observa que al ejecutar el análisis de las dimensiones de estrés laboral se hallaron valores ($p < .005$) en consecuencia los resultados no se ajustan a la distribución normal. Así mismo se toma como decisión que para la prueba de hipótesis se utilizara el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis general:

H_i : Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

H_o : No existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa, Manpower Lince, Lima 2017.

Intervalo de confianza 95 %

Nivel de significancia 0.05

Prueba estadística de Rho de Spearman

Tabla 6

Correlación entre clima organizacional y estrés laboral

			Rho de Spearman
Estrés Laboral			
Clima organizacional	Coeficiente de correlación		-,706**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		200

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6 a nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R=-7,06$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo por

el cual se puede determinar que a mejor clima organizacional, menor estrés laboral.

Hipótesis específica: 1

Hi: Existe relación entre la dimensión de identidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

H0: No relación existe entre la dimensión de identidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión identidad de clima organizacional y estrés laboral

Rho de Spearman		Estrés laboral
Identidad	Coeficiente de Correlación	-,621**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 7. A nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.621$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la dimensión identidad de la variable correspondiente al clima organizacional y la variable estrés laboral.

Hipótesis específica: 2

Hi Existe relación entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación entre y la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión responsabilidad de clima organizacional y estrés laboral.

Rho de Spearman		Estrés Laboral
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	-,636**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 8. A nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p = .000$ es menor al valor teórico esperado $p = .05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R = -.636$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la dimensión responsabilidad de la variable correspondiente al clima organizacional y la variable estrés laboral

Hipótesis específica 3:

Hi Existe relación existe entre la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación existe entre la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión conflicto de clima organizacional y estrés laboral.

Rho de Spearman		Estrés Laboral
Conflicto	Coeficiente de	-,636**

correlación	
Sig. (bilateral)	,000
N	200

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 9. A nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.635$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la dimensión conflicto de la variable correspondiente al clima organizacional y la variable estrés laboral.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación entre la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Ho: No existe relación entre la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión cooperación de clima organizacional y estrés laboral.

Rho de Spearman		Estrés laboral
Cooperación	Coefficiente de correlación	-,596**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	200

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 10. A nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un

$R = -0.596$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la dimensión cooperación de la variable correspondiente al clima organizacional y la variable estrés laboral.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad general analizar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower del distrito de Lince en la ciudad de Lima del año 2017.

En este sentido en cuanto a la hipótesis general se visualiza que al reali el análisis de las variables de estudio se encontraron valores p (sig. ,000) menores a 0.05 para clima organizacional y estrés laboral, En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula general del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Se visualiza la relación existente entre clima organizacional y estrés laboral. Al encontrar $R = -.706$ la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo por el cual se puede determinar que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Estos hallazgos concuerdan con los estudios realizados a nivel internacional por Manosalvas (2015) quien en su trabajo de investigación titulada clima organización y satisfacción laboral consume que existe si relación entre estas dos variables, De igual manera Castillo (2014) investiga la relación entre clima organización, motivación intrínseca y satisfacción laboral el cual muestra correlación positiva y significativa de $p < 0.05$ resultado que afirma la correlación de estas tres variables.

De esta forma según la teoría de Suarez (2013) define al estrés laboral como una problemática mundial que va en aumento que se debe a la naturaleza versátil del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados y cuando un sujeto está sometido a escenarios estresantes en relación a su trabajo, observa numerosos síntomas como la angustia, depresión, inapetencia, ansiedad, intranquilidad, la sensación de poco o ningún control sobre los requerimientos del compromiso; causando desbalances en su progreso laboral.

Para la hipótesis específica 1 se observa que la significancia obtenida en esta relación $p = .000$ es menor al valor teórico esperado $p = .05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R = -.621$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión identidad de la variable correspondiente al clima organizacional.

Dichos resultados están en concordancia con la investigación realizada por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2016) tuvieron como finalidad principal identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en obreros de una organización pública chilena, Los resultados demostraron que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral presentando una correlación positiva ($p < 0.05$) siendo estadísticamente significativa.

Estos resultados se encuentran acorde a Chiavenato (2009) quien hace referencia que una estructura es un conjunto de individuos que actúan unidas, se sienten reconocidos con la firma y se dividen las labores en forma idónea para llegar a alcanzar una finalidad en común. Las organizaciones se consideran instrumentos de la sociedad que permiten que diferentes personas combinen sus

esfuerzos y puedan conseguir objetivos que serían inaccesibles realizarlos de manera particular. Las estructuras son consideradas como la palanca de progreso económico y social de cualquier nación. Las relaciones que se visualizan en la sociedad actual son posibles gracias a que individuos en grupo se logran involucrar en planes comunes.

Al contrastar la hipótesis específica 2, se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.636$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión responsabilidad de la variable correspondiente al clima organizacional

Estos resultados coinciden con los hallazgos del estudio de Arana (2016) quien investigo la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus obreros, dicho estudio muestra una correlación directamente proporcional entre ambas variables.

Siguiendo esta línea la teoría relacionada con Hinkle (1974) Menciona que el estrés es un estado de tensión física o mental resultado de factores o situaciones de responsabilidades que están expuestos los colaboradores de una organización los mismos que tienden a alterar el equilibrio del organismo, el estrés laboral es la condición que afecta al individuo en el ámbito psicológico y físico generando desgaste en sus diligencias laborales.

Continuando con la hipótesis específica 3, se visualiza que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.635$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión conflicto de la variable correspondiente al clima organizacional.

Estos resultados son afirmados por Morales (2016) quien investigo la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, para medir la correlación se utilizó el estadístico, coeficiente de correlación Rho de Spearman la cual se pudo establecer que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral con un nivel de significancia de $p = 0.003 > 0.05$, con un coeficiente de correlación de 0.201**.

Como lo menciona la teoría Floria (2013) menciona que el estrés refiere a las situaciones que se viven en algún momento y que no se pueden controlar estas situaciones que generan sensaciones de peligro y amenaza generan estrés el cual está asociado a emociones negativas, conflictivas y dolorosas. Sin embargo, el estrés es una experiencia muy habitual en nuestras vidas situaciones de múltiples caracteres en nuestras vidas como el ámbito personal, familiar, social, laboral puede ser causa de estrés.

Para culminar con la hipótesis específica 4, se observa se observa que la significancia obtenida en esta relación $p = .000$ es menor al valor teórico esperado $p = .05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación.

Además se obtiene un $R = -.596$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión cooperación de la variable correspondiente al clima organizacional.

Podemos contrastar estos resultados con Suarez (2013) quien adaptó la prueba de estrés laboral a la realidad problemática peruana los resultados indican que la escala de estrés laboral consigue apropiadas propiedades psicométricas: confiabilidad por el medio de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez del constructo se encontró a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se certificó que los resultados fueron menores a 0,05, demostrando concordancia entre los jueces expertos. Se encontraron dos dimensiones que conforman la Escala de Estrés Laboral a través del análisis de

varianza total explicada y el grafico de sedimentación. Estas se nombraron Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo.

Como bien lo menciona Peiro (1992) señala que el mundo globalizado contiene nuevas formas de trabajo y transformaciones en sus estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; un claro ejemplo en el aumento de la labor cognitiva, incertidumbre mayor trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, trabajo emocional, mayor competencia, nuevos sistemas de trabajo, cambios estructurales y organizativos.

Estos hallazgos señalados son consistentes como los antecedentes presentados y la revisión bibliográfica realizada previamente. Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística y empírica para sostener con certeza que a mayor estrés laboral los trabajadores mostraran un bajo o menor clima organización en la empresa. Esto puede desarrollar que los trabajadores no se sientan a gusto realizando sus actividades laborales dentro de la empresa.

En síntesis, el análisis estadístico de los datos muestra que hay evidencias suficientes para afirmar que existe relación entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower del distrito de Lince, 2017. Consecuentemente, habría que considerar esta información para mejorar el funcionamiento de la empresa disminuyendo el estrés laboral, por ejemplo a través de programas de intervención que consideren métodos y herramientas para canalizar la carga y estrés laboral, mediante capacitaciones de salud y seguridad en el trabajo entre otras. No obstante se sugiere continuar con esta línea de investigación, replicando la experiencia para brindarle mayor consistencia a los hallazgos y determinar que otros factores están asociados en lograr un buen clima organizacional.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se concluye lo siguiente:

1. Existe relación significativa entre clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower p (sig. ,000) menores a 0.05 para clima organizacional y estrés laboral, Se visualiza la correlación existente entre clima organizacional y estrés laboral. Por tanto se aprecia que existe una relación alta e inversamente proporcional ($R = -.706^{**}$) entre ambas variables, esta determina que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.
2. Existe relación significativa la dimensión identidad de la variable clima organizacional y estrés laboral. la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado (Sig.=.05) por lo que estos resultados Se visualiza la relación existente entre estrés laboral y la dimensión identidad de la variable clima organizacional. En consecuencia se puede concluir que a mayor identidad con la empresa menor estrés laboral.
3. Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y estrés laboral. la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado (Sig.=.05) por lo que estos resultados Se visualiza la relación existente entre estrés laboral y la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional. En consecuencia se puede concluir que a mayor responsabilidad con la empresa mayor nivel de estrés laboral.
4. Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y estrés laboral la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado (Sig.=.05) por lo que estos resultados Se visualiza la relación existente entre estrés laboral y la dimensión identidad de la variable clima organizacional. En consecuencia ello nos indica que a menor conflicto que presenten los trabajadores menor estrés laboral.

5. Existe relación significativa entre la dimensión cooperación y estrés laboral la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado (Sig.=.05) por lo que estos resultados Se visualiza la relación existente entre estrés laboral y la dimensión cooperación de la variable clima organizacional. En consecuencia ello nos indica que a mayor cooperación que presenten los trabajadores menor estrés laboral.

VI. RECOMENDACIONES

En concordancia con los resultados obtenidos se sugiere lo siguiente:

1. A los directivos de la organización, implementar dentro de su plan de trabajo anual que servirá para el desarrollo de los colaboradores, procedimientos que contemplen una mejoría en el clima organizacional como: buenas relaciones interpersonales, adecuada canalización del estrés, mejorar las condiciones de trabajo, capacitaciones de gestión del tiempo, con la finalidad de disminuir el estrés laboral y generar un adecuado clima organizacional.
2. Al departamento de recursos humanos, continuar con esta línea de investigación para determinar que otros factores están implicados y asociados en el estrés laboral de modo que se pueda seguir mejorando y poder lograr disminuirlo obteniendo mejores resultados para los colaboradores.
3. Desarrollar programas de intervención organizacional, con la finalidad de disminuir el estrés laboral de sus trabajadores, alineados a lograr un buen clima organizacional basado en los objetivos y metas organizacionales en este punto se deberá considerar llevar a cabo talleres y actividades integradoras teniendo en cuenta la colaboración de todos los trabajadores de la empresa. Así mismo se sugiere evaluar periódicamente el impacto alcanzado.
4. A los futuros investigadores, proseguir realizando nuevos estudios en relación a las variables de estrés laboral y clima organizacional en poblaciones similares de la presente investigación a fin de contrastar los resultados obtenidos y verificar las diferencias o similitudes relevantes.

VII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial organizacional. Mexico: Wadsworth Cengage Learning.
- Acosta, B., y Venegas, C. (2010). Clima organizacional de una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Psicología*, 163-172.
- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2016). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alarcon, R. (2008). Métodos y diseño de investigación del comportamiento. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Amaya, F., Contreras, M., y Lizana, J. (2008). Clima y satisfacción laboral como predictores de la productividad en dos empresas de ahorro y crédito Chilenas.
- Amiel, J. (2014). Metodología y diseño de la investigación científica. Perú: Fondo editorial Universidad Científica del Sur.
- Arana, M. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Ex Cathedra en negocios*, 1(1), 8.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson.
- Bravo, C. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-Fusión de una empresa industrial de Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6580>.
- Brunet, L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Mexico: Trillas.
- Carlson, N. (2010). Fundamentos de la fisiología de la conducta. Madrid: Pearson.
- Castillo, N. (2014). Clima motivación, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. Obtenido de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35472267/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?awsaccesskeyid=akiaj56tqjrtwsmtnpa&xpires=1475560298&signature=hquoqqjqtwgrnowb5k6d%2bjuiwzw%3d&response-content-disposition=inline%3b%20filename%3dfacu

- Colegio de Psicólogos del Perú. (2011). Obtenido de <https://colpsic.org.com>
- Chiavenato, I. (2006). Introduccion a la teoria general de la administración. (7ma Ed.). D.F, México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: Mc grawn hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico: Mc grawn hill.
- Cid, A., Méndez, R. y Sandoval M. (2015). Investigación: Fundamentos y Metodología. Perú: Pearson Educación.
- Cornell, F. (1955). Socially perceptive administración. New York: Ronald Press.
- Chasi, T. (2017). Análisis correlacional entre las fuentes de estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador. 71 hojas. Quito: EPN.
- Delgado, L. y Vanegas, A. (2013). Psicología Organizacional. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Dessler, G. (1993). Organización y Administración. México: Prentice Hall Interamericana.
- Fernández, E. (2010). Administración de Empresas. Perú: Paraninfo.
- Floria, M. (2013). Control del estrés laboral. España: Fundación Confemetal.
- Furnham, A. (2001). Psicología Organizacional. Mexico: Oxford University Press.
- García, J. (2008). Permanencia del síndrome de Burnout en personal de atención al cliente de una empresa telefónica.
- Garza, A. (1988). Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales. México: El colegio de Mexico y Harla S.A
- Halpin, A., y Crofts, D. (1963). El clima organizacional de escuelas. International Review of Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta. Ed.). México: Graw hill education.
- Hinkle, L. (1974). The concept of stress in the biological and social sciences.

Barcelona: Medicine and Man.

Jimenez, R. (2009). El nivel del síndrome de burnout en los trabajadores de la gerencia financiera del organismo judicial de Guatemala. Obtenido de Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Labrador, F., y Crespo, M. (1997). Transtornos Psicofisiológicos. Madrid: Eudema.

Landy, F., y Conte, J. (2005) Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. Mc Graw – Hill

Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. España: Ediciones Deusto.

Lopez, A. (2009). Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del área operativa en una empresa dedicada a la comercialización.

Ministerio de Salud del Perú. (2008). Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivo/metodologia_clima.pdf

Morales,L. (2016). Relación entre clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/446>.

Manosalvas, V. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relacion.AD-MINISTER,(26),5-15.

Newell, S. (2002). La organización y el empleado. España: Paraninfo.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2013). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. (3ra. Ed.). Perú: Ediciones de la U.

Orbegozo, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado en cuestion. Perú.

Organización Internacional del Trabajo. (2008). Sensibilizando sobre el estres laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los trabajadores. Obtenido de http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/79789243591650_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud (1986). Factores psicosociales en el trabajo. Ginebra

Organización Mundial de la Salud. (2015). Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud. (2014). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Ortega, J. (1999). Estrés y Trabajo. México.

Peiro, J. (1992). Desencadenantes del estrés laboral. España: Eudema.

Paniagua, G. (2016). Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador. Revista ciencia, cultura y sociedad.vol.3 (1),45-58.

Peláez, O. (2010). Relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis1140>

Pérez, M., y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado. Venezuela.

Quiroz, N., Rivera, O., y Valero, V. (2016). Relación entre Estrés Laboral y Estrés Cotidiano. Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 19(2).

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (10 Ed.). México: Pearson

Rodríguez, A., Retamal, P., Lizana, N., & Cornejo, A. (2016). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud & Sociedad, 2(2), 219-234.

Salguero, B. (2009). La determinación del síndrome de Burnout en trabajadores del área de manufactura de dos plantas de envasado.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Perú: Business SuportAneth S.R.L.

- Sandoval, C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Juárez, México.
- Selye, H. (1974). Stress sans detresse. Montréal: Les Edition La Presse.
- Silva, M. (1992). El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención. Barcelona: PPU
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de stres laboral de la OIT - OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima. Psique Mag.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de los proyectos de investigación. Mexico: Limusa S.A Noriega editores.
- Vega, D., Arevalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional. Bogotá Colombia.
- Venegas, C. (2010). Clima organizacional de una empresa cervecera. Obtenido <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/37>
- Vicuña, L. (2006). Clima Organizacional de Litwin & Stringer. Revisión Psicométrica por Luis Alberto Peri. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Zaldívar, D. (1996). Conocimiento y dominio del estrés. La Habana: Editorial Científico técnica

ANEXOS

Anexo N° 1

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Edad: _____ INSTRUCCIONES:

- Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.
- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							

12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							

13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL ELABORADO POR LITWIN Y
STINGER**

Instrucciones:

A continuación encontraras nueve escalas con enunciados polarizados en cada extremo, para que marques con una x sobre el número que exprese el grado en que están las cosas ahora en la organización desde tu punto de vista.

El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Las normas son las suficientes, impulsan a desarrollar el trabajo.
-------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------------------------------------------------

La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo.
--------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------------------------

En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Hay reconocimiento al buen trabajo
Mis superiores no me dan la confianza suficiente para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.
El ambiente de mi unidad se caracteriza por la frialdad en la relación entre mis compañeros, jefes y subordinados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mis jefes, compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales en un ambiente de camaradería.
Mis jefes, como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, enviando el apoyo mutuo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados se genera un espíritu de ayuda.
En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Los criterios de evaluación del rendimiento son justos.
Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución.
En mi unidad, no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Se comparten los objetivos personales con los de la organización.

Anexo 2 Base de datos - Escala de estrés laboral de la OIT

ID1	ID2	ID3	ID4	ID5	ID6	ID7	ID15	ID17	ID18	ID21	ID24	NIÑOS Y RECL	ID8	ID9	ID10	ID11	ID12	ID13	ID14	ID16	ID19	ID20	ID22	ID23	ID25	CIÓN Y EQUIPO	TOTAL
1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	19	1	2	1	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	28	47
3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	20	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	21	41
1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	19	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	17	36
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	17	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	4	23	40
4	3	5	4	3	5	2	3	2	4	3	4	42	4	2	3	5	3	4	2	4	4	5	4	3	4	47	89
1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	2	1	28	2	3	4	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	25	53
5	6	5	7	7	6	6	7	6	1	7	6	69	5	6	1	2	6	5	6	4	5	6	5	7	6	64	133
2	1	2	3	1	3	2	4	5	2	3	3	31	4	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	3	37	68
2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	21	2	4	4	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	29	50
1	2	1	3	2	4	4	2	2	1	1	2	25	3	2	3	1	1	2	3	1	3	2	2	3	3	29	54
3	2	2	1	2	2	3	5	2	3	1	2	28	4	4	1	1	1	2	3	2	4	2	2	1	2	29	57
5	4	6	5	6	7	7	7	6	5	6	5	69	6	5	6	7	5	6	5	5	7	5	5	6	6	74	143
1	2	3	4	2	1	3	2	3	4	3	3	31	2	3	2	1	3	1	3	1	4	3	3	3	4	33	64
2	1	4	3	2	2	1	4	5	2	2	4	32	4	2	2	4	1	3	3	1	1	2	1	2	5	31	63
3	2	1	2	2	3	4	1	2	5	3	2	30	3	1	1	5	5	3	2	2	3	2	2	1	4	34	64
2	1	5	3	5	2	4	1	4	2	1	2	32	2	3	2	1	2	3	2	4	1	1	3	2	2	28	60
2	1	2	2	2	3	4	2	5	4	3	3	33	1	1	1	3	1	1	1	5	3	2	2	2	2	25	58
1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	19	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	3	28	47
4	2	2	3	4	1	4	2	3	1	3	2	31	3	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	3	30	61
1	2	3	1	2	4	2	2	1	2	2	2	24	3	1	2	3	4	2	1	3	1	4	3	1	3	31	55
1	2	3	1	2	4	2	2	1	2	2	2	24	3	1	2	3	4	2	1	3	1	4	3	1	3	31	55
5	4	5	4	6	7	5	5	6	5	6	7	65	4	5	6	7	5	4	6	5	7	5	5	6	6	71	136
1	1	3	1	4	2	2	2	3	3	2	1	25	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	23	48
7	4	5	2	1	1	1	2	7	1	4	1	36	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	21	57
2	3	1	2	1	2	3	4	4	2	3	2	29	2	1	2	3	2	4	5	6	3	2	4	3	5	42	71
4	5	6	7	5	5	6	6	6	5	6	7	68	7	7	6	6	5	6	6	7	5	6	7	7	7	82	150
5	3	3	1	5	2	1	5	1	3	1	1	31	5	3	2	1	5	4	2	3	5	2	5	3	5	45	76
1	1	2	1	4	2	6	4	2	3	1	3	30	2	3	4	2	2	3	2	6	1	3	2	1	1	32	62
5	3	1	3	1	1	3	2	1	3	5	4	32	5	2	3	1	2	5	3	5	4	1	3	1	2	37	69
5	2	4	1	3	5	1	4	3	5	1	4	38	2	3	2	5	4	1	2	4	1	4	5	2	1	36	74
4	5	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	44	5	3	5	2	5	4	5	4	3	4	2	4	3	49	93
5	2	4	1	5	2	3	2	3	4	1	2	34	5	2	5	3	4	1	3	5	1	3	4	3	5	44	78
1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	1	24	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	25	49
4	5	5	6	5	6	5	7	6	5	4	5	63	7	6	5	7	6	5	6	6	6	7	7	6	6	80	143
5	6	2	3	3	1	2	2	2	6	3	4	39	6	4	5	1	3	6	4	5	4	1	5	2	3	49	88
5	2	4	2	4	1	5	5	1	4	4	1	38	3	1	5	3	2	4	1	3	5	1	2	3	5	38	76
2	1	3	1	2	3	2	1	4	1	4	2	26	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	29	55
5	2	1	4	3	5	2	1	5	3	5	4	40	4	2	1	4	2	5	3	4	4	1	3	2	1	36	76
4	5	6	5	6	4	5	4	7	4	5	7	62	6	5	4	6	5	6	5	5	5	4	7	7	7	72	134
1	5	3	2	4	1	5	3	5	4	3	1	37	3	1	4	2	5	4	2	1	1	5	2	4	5	39	76
1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2	1	22	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2	1	3	3	26	48
5	6	7	5	6	3	6	7	5	4	7	6	67	3	5	3	5	5	6	7	5	4	5	5	6	7	66	133
1	2	1	3	4	2	5	3	2	4	4	4	35	2	4	2	4	3	3	2	4	3	3	5	4	3	42	77
4	5	4	5	7	6	5	7	5	6	6	6	66	4	5	6	5	4	7	7	6	6	5	7	7	6	75	141
1	2	3	2	1	2	1	3	4	1	2	3	25	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	28	53
1	2	1	1	2	3	2	3	3	4	3	2	27	2	1	3	2	1	2	1	1	5	3	2	4	3	30	57
1	2	3	1	2	3	2	1	3	1	1	2	22	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	30	52
4	5	6	4	5	5	6	7	7	6	6	6	67	6	7	7	4	5	6	5	6	7	5	7	6	6	77	144
4	5	6	4	6	7	5	5	6	6	6	6	66	5	6	6	7	4	5	7	6	5	7	7	5	6	76	142
1	2	3	2	4	3	2	3	3	2	1	3	29	1	1	2	2	1	1	1	4	2	3	3	3	3	27	56
1	2	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	23	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	29	52
1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	24	2	3	1	4	2	3	1	1	2	3	1	2	2	27	51
1	2	1	3	3	4	2	2	3	2	3	1	27	1	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	23	50
1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	24	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	3	21	45
1	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	1	24	1	2	3	1	2	1	2	1	4	1	1	2	2	23	47
1	2	1	3	2	4	2	2	1	1	2	3	24	1	4	2	3	5	1	4	3	1	1	1	2	2	30	54
1	3	2	4	2	1	1	3	2	3	2	2	26	3	3	2	4	5	1	2	1	3	1	1	3	1	30	56
1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	20	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	22	42
4	6	5	7	4	6	5	7	5	7	4	7	67	7	4	5	7	6	5	5	6	5	6	7	5	5	73	140
1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	24	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	23	47

1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	4	21	4	3	2	1	2	1	3	4	4	2	3	2	4	35	56
1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	21	1	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	23	44
5	6	5	4	5	4	7	5	6	6	4	6	63	6	5	4	4	5	5	5	6	4	4	4	4	6	62	125
1	2	3	4	1	2	3	2	1	4	1	1	25	2	4	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	1	29	54
1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	19	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	22	41
1	2	3	4	1	2	3	3	1	1	3	3	27	1	2	3	4	2	2	3	3	1	4	2	2	2	31	58
4	5	6	7	5	6	7	7	6	6	5	6	70	5	6	5	6	5	6	7	7	6	5	5	5	7	75	145
4	5	6	4	6	7	6	7	6	5	6	6	68	5	6	7	5	6	5	6	5	5	5	6	6	7	74	142
1	2	3	1	2	3	2	3	4	3	1	2	27	3	3	3	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	26	53
4	5	6	7	4	5	6	7	4	5	6	6	65	5	6	7	5	6	5	6	5	4	5	7	5	4	70	135
1	2	3	4	1	2	2	2	2	3	2	1	25	2	1	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	1	32	57
4	5	6	7	4	5	6	6	6	4	4	6	63	5	6	5	6	5	7	7	6	4	4	5	6	6	72	135
1	5	5	7	3	7	3	5	5	3	6	4	54	4	5	3	4	3	5	4	4	6	4	2	3	3	50	104
6	4	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	65	5	6	6	5	6	4	6	6	4	5	7	5	5	70	135
5	2	4	5	1	1	2	6	2	3	1	1	33	2	4	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	24	57
4	4	1	5	2	3	3	1	3	3	2	3	34	4	2	2	2	2	4	5	1	4	1	1	3	5	36	70
3	1	5	5	1	1	3	7	4	6	2	7	45	4	1	3	1	2	3	4	4	1	1	1	4	4	33	78
4	2	4	5	2	6	3	1	7	3	2	3	42	4	2	1	2	2	4	5	1	4	1	1	3	5	35	77
4	2	4	4	4	6	5	3	5	5	4	2	48	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	2	4	4	53	101
1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	21	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	19	40
1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	18	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	16	34
1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	17	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	19	36
1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	20	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	17	37
1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	19	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	20	39
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	16	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	19	35
1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	24	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	29	53
5	6	5	6	7	7	6	5	6	5	7	6	71	5	6	5	6	7	7	5	5	6	5	6	7	6	76	147
1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	26	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	23	49
1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	17	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	20	37
2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	18	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	19	37
1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	17	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	19	36
1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	26	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	22	48
1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	28	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	3	3	30	58
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	19	40
1	2	1	3	2	3	2	3	4	2	2	3	28	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	3	3	1	27	55
6	6	7	6	7	5	5	5	7	6	7	6	73	5	6	6	5	5	6	7	6	5	6	5	6	6	74	147
4	5	6	7	4	5	4	6	5	7	5	5	63	5	5	6	7	6	7	6	6	7	7	5	5	5	77	140
1	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	1	27	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	20	47
5	6	7	5	6	7	5	7	7	5	6	7	73	6	5	7	6	7	5	6	6	6	7	6	7	6	80	153
4	5	6	7	5	6	5	7	7	6	5	6	69	6	5	6	7	6	5	6	7	5	5	5	6	6	75	144
1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	37
2	3	2	2	3	4	2	3	1	1	3	2	28	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	24	52
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	15	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	21	36
1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	23	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	31	54
1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	20	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	20	40
5	6	7	5	5	4	5	5	5	7	7	6	67	6	7	5	6	6	5	6	6	6	5	6	7	7	78	145
1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	18	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20	38
4	5	6	7	5	6	5	5	6	6	6	6	67	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	84	151
1	2	3	1	2	3	2	5	1	2	4	1	27	1	3	4	3	1	3	4	3	3	4	1	1	2	33	60
1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	21	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	20	41
1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	18	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	19	37
1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	19	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	20	39
1	2	1	3	2	3	4	1	3	4	2	1	27	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	2	27	54
4	5	4	7	6	4	5	5	5	6	5	6	62	4	5	6	7	6	6	5	5	7	7	6	5	7	76	138
1	2	1	2	3	2	4	1	3	1	3	1	24	2	1	4	2	4	2	3	2	2	1	1	2	3	29	53
1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	30	3	4	1	2	3	4	1	4	4	1	2	4	2	35	66

1	2	3	4	2	3	1	3	2	2	1	2	26	1	2	2	3	2	3	4	3	3	1	2	3	32	38	
1	2	3	4	2	3	4	4	2	1	2	4	32	3	2	4	1	2	3	2	3	2	3	1	3	3	32	64
4	5	6	4	5	6	7	5	5	6	7	5	65	6	5	6	7	5	6	7	3	6	5	6	7	6	75	140
2	3	4	1	2	1	2	3	4	3	4	2	31	1	2	3	2	3	1	2	4	4	3	2	1	3	31	62
4	5	4	5	6	7	7	5	5	6	5	6	65	5	4	5	6	7	5	6	4	5	4	6	5	7	69	134
5	6	4	7	6	7	7	5	5	7	7	7	73	6	6	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	2	73	146
5	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	6	69	7	5	6	7	5	4	5	7	7	5	7	5	7	77	146
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	31	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	4	4	1	29	60
5	6	7	5	6	7	5	5	5	6	7	5	69	6	5	6	7	5	6	7	6	5	6	6	7	6	78	147
4	5	6	5	6	5	7	4	5	6	6	6	68	6	6	7	7	6	5	6	5	7	6	6	6	6	79	144
1	2	1	3	4	2	3	1	3	2	2	3	27	4	2	3	4	1	2	3	4	4	3	3	4	4	41	68
4	5	6	7	5	6	7	7	6	7	5	6	71	5	6	7	5	6	5	6	5	5	6	6	7	5	74	145
1	2	3	1	2	3	4	4	2	1	2	3	28	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	4	3	4	33	61
1	2	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	29	2	2	2	3	3	4	4	4	1	2	3	4	2	36	65
1	2	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	30	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	3	5	25	55	
7	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	22	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	7	22	44
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	21	34
4	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	4	43	5	4	5	5	4	2	6	5	4	5	3	3	6	57	100
3	2	1	3	2	6	7	7	2	4	3	7	47	2	6	4	6	4	3	2	1	4	2	1	3	7	45	92
2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	21	1	4	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	24	45
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	17	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	15	35
4	1	2	4	2	3	4	2	4	4	1	6	37	4	4	6	6	1	4	6	1	2	5	1	2	2	44	81
2	1	2	4	2	6	5	2	6	2	2	6	40	6	2	5	2	2	5	2	2	2	6	1	3	2	40	80
1	1	2	2	4	5	2	1	4	2	1	4	29	2	4	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	25	54	
1	1	1	1	2	7	2	1	2	2	1	1	22	2	2	4	2	1	4	1	1	2	1	1	1	2	24	46
4	4	4	7	4	7	4	1	2	7	4	4	52	1	7	7	7	4	1	1	2	4	4	1	1	7	47	99
3	2	3	5	6	7	6	4	5	6	4	7	58	4	4	7	7	4	7	4	4	5	6	4	4	7	67	125
3	1	2	4	7	7	2	1	2	3	2	6	40	2	4	4	4	1	4	3	1	4	6	2	5	6	46	86
4	2	3	2	4	4	4	1	2	3	2	2	33	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	27	60
6	1	2	1	3	5	5	3	3	3	3	6	41	3	5	6	6	4	3	1	3	6	2	1	2	2	44	85
1	2	1	1	1	4	2	1	2	2	1	2	20	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	21	41
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	14	30
2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	5	35	3	3	6	5	3	4	3	2	3	6	2	3	5	48	83
5	2	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	66	6	6	6	5	6	6	7	5	7	6	3	5	6	74	140
1	2	2	4	1	2	1	1	4	4	2	2	26	1	2	4	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	26	52
5	2	2	3	2	6	4	2	3	5	3	6	43	3	5	5	5	4	4	2	3	4	2	3	6	50	95	
5	6	7	5	4	6	5	7	6	6	7	5	69	6	6	6	6	6	7	7	2	6	5	5	7	7	76	148
7	6	5	7	6	7	6	6	7	6	7	7	77	7	6	6	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	85	162
7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	75	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	5	5	80	155	
7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	78	6	5	5	5	6	6	7	5	7	5	6	6	6	75	153
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	91	175
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	78	150
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	125
5	6	7	5	6	7	5	7	6	7	7	7	75	6	7	5	6	7	5	6	5	5	6	5	6	5	74	149
7	6	5	7	6	5	7	7	5	7	7	7	76	6	7	6	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	76	152
6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	69	5	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7	7	84	153
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	72	5	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	7	79	161	
5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	6	67	5	6	6	5	5	5	5	5	5	7	7	5	7	75	142
7	6	6	5	5	6	7	5	6	6	6	7	71	7	6	7	6	5	7	6	4	6	5	7	7	5	78	149
6	4	2	2	2	6	6	2	6	6	1	6	52	2	2	6	6	6	4	2	6	6	2	4	6	56	108	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	20	7	6	7	6	5	7	6	1	2	2	1	1	2	53	73
3	2	3	3	6	7	5	6	4	3	5	6	53	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	2	6	7	56	109
6	4	4	6	6	6	6	4	6	4	6	7	67	6	7	7	5	6	5	4	6	4	2	5	6	6	65	132
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	59	4	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5	6	5	64	123
5	5	5	6	6	6	6	4	5	6	5	5	64	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	6	69	124
5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	63	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	66	129
5	7	6	6	6	6	7	6	4	6	6	6	65	7	5	3	5	6	6	6	6	5	2	2	5	6	64	129
2	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	16	36
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	56	4	5	5	7	5	3	5	4	4	4	4	4	4	60	116
4	4	3	7	6	7	4	5	7	4	5	7	67	6	7	7	6	7	6	7	3	5	6	4	6	6	71	138
4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	58
4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	42	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	49	91
3	4	1	3	5	3	2	2	3	5	2	2	35	4	1	3	4	2	3	4	4	1	4	5	3	3	41	76
4	2	4	6	5	6	5	6	2	6	4	4	58	6	6	4	4	4	4	4	5	6	7	4	4	3	63	121
3	1	2	4	4	5	1	2	6	5	5	6	44	5	7	5	6	4	5	4	7	6	4	6	3	5	65	109
1	4	1	1	1	1	3	2	6	2	7	3	34	3	2	3	7	3	5	2	3	4	1	2	5	45	79	
2	3	3	2	4	2	1	1	2	3	2	1	26	3	4	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	25	51
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	32	3	4	5	4	2	4	2	2	4	4	2	5	4	43	75
4	5	3	4	2	4	2	3	1	1	2	2	33	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	19	52
1	7	3	2	5	5	2	1	6	2	6	4	44	2	1	5	4	3	5	1	1	2	1	1	1	1	28	72
1	2	1																									

Anexo N° 3
Base de datos - Escala de clima laboral elaborado por Litwin y Stinger

ID	SEXO	EDAD	ITEM 1ESTRUCTU RA	ITEM 2RESPONSA BILIDAD	ITEM 3RECOMPE NSA	ITEM 4DESAFIO	ITEM 5RELACION ES	ITEM 6COOPERAC ION	ITEM 7ESTANDER S	ITEM 8CONFLICT O	ITEM 9IDENTIFID AD	TOTAL
1	1	22	8	7	9	10	9	8	9	9	9	78
2	2	27	8	9	8	10	8	10	9	8	9	79
3	1	25	9	10	7	8	9	10	10	10	9	82
4	1	20	8	7	9	7	8	8	7	9	9	72
5	2	24	9	8	7	9	10	9	10	9	10	81
6	1	28	7	8	9	10	8	9	9	10	10	80
7	2	29	2	3	3	2	1	1	4	6	5	27
8	2	29	8	10	10	8	9	9	7	6	9	76
9	2	29	8	9	8	10	8	8	9	9	7	76
10	2	21	7	8	9	7	10	10	8	8	9	76
11	1	23	7	10	10	9	8	8	7	5	7	71
12	1	26	9	1	2	3	4	5	3	2	1	30
13	2	22	7	8	8	8	7	7	6	8	9	68
14	2	21	5	8	7	9	7	8	6	9	8	67
15	1	21	9	10	9	8	7	8	8	10	9	78
16	2	27	7	8	9	8	7	8	8	7	8	70
17	1	29	8	9	6	6	6	7	6	7	8	63
18	2	20	7	8	10	9	6	6	6	7	7	66
19	1	23	8	9	7	9	7	7	5	9	9	70
20	2	29	8	9	10	7	8	7	9	9	10	77
21	2	21	5	6	7	8	5	7	8	6	7	59
22	1	20	2	2	3	2	3	4	3	4	3	26
23	1	24	8	9	9	10	7	8	9	8	10	78
24	2	23	4	2	10	8	9	9	9	3	9	63
25	1	27	9	8	9	10	10	8	6	6	7	73
26	2	32	1	2	3	4	1	5	1	4	4	25
27	2	27	6	10	8	9	6	10	8	7	10	74
28	2	25	9	10	9	10	9	8	9	8	10	82
29	1	25	6	8	7	9	10	6	9	8	6	69
30	2	27	6	9	6	10	6	9	7	10	8	71
31	2	30	8	9	7	9	7	9	8	10	8	75
32	1	30	7	6	8	10	8	9	7	10	6	71
33	1	26	9	10	8	9	8	10	8	9	8	79
34	1	22	1	3	2	4	3	4	3	4	1	25

35	2	20	5	4	8	5	7	9	10	5	7	60
36	2	30	6	9	8	10	7	9	7	10	6	72
37	2	24	8	7	9	8	9	8	7	8	9	73
38	2	30	6	9	7	10	8	9	10	6	8	73
39	2	23	6	7	6	8	7	4	2	1	1	42
40	2	24	10	6	9	8	7	8	9	10	8	75
41	2	28	10	9	8	10	8	10	8	8	9	80
42	2	28	3	4	3	4	2	2	3	6	5	32
43	1	27	8	7	9	7	8	8	9	8	9	73
44	1	27	3	2	2	1	3	3	4	3	4	25
45	2	24	8	8	9	10	9	9	10	9	7	79
46	2	29	9	8	9	8	7	8	9	8	8	74
47	1	21	8	9	8	7	8	8	9	10	6	73
48	1	24	2	3	1	3	4	2	4	5	1	25
49	1	20	7	8	9	7	7	8	9	10	7	72
50	1	23	1	3	2	4	3	4	3	4	3	27

51	1	29	7	8	9	7	7	8	9	10	10	75
52	1	24	8	9	8	9	10	8	9	10	8	79
53	2	25	8	9	10	8	9	8	10	9	9	80
54	1	28	7	8	9	7	9	7	8	10	9	74
55	2	30	7	8	9	10	7	8	8	9	8	74
56	1	24	8	9	10	8	9	10	8	7	10	79
57	2	27	8	9	10	7	8	7	9	10	8	76
58	1	23	10	9	8	8	10	9	9	9	8	80
59	1	29	2	3	1	4	5	1	5	1	3	25
60	1	25	8	9	8	10	9	9	10	9	9	81
61	2	18	8	9	7	10	7	6	9	7	10	73
62	2	20	8	9	8	10	9	9	8	8	9	78
63	1	21	2	1	3	4	2	2	2	3	3	22
64	1	29	7	8	8	7	8	9	10	7	8	72
65	2	32	9	9	8	10	9	8	10	8	9	80
66	2	28	7	8	9	8	9	10	7	5	6	69
67	1	30	1	2	3	1	2	3	4	1	2	19
68	1	25	1	2	3	1	2	3	4	2	4	22

69	2	29	7	8	9	8	7	8	7	9	9	72
70	1	25	1	2	3	2	3	4	1	2	3	21
71	2	27	7	8	9	10	7	8	7	8	9	73
72	1	28	2	3	1	4	4	3	1	2	2	22
73	2	27	6	5	4	6	5	7	3	7	5	48
74	1	34	4	5	3	6	6	4	5	3	6	42
75	1	23	10	10	9	10	10	10	10	10	10	89
76	1	35	7	8	1	8	5	6	5	6	4	50
77	1	26	8	9	10	9	10	9	7	9	8	79
78	1	36	7	8	1	8	5	6	5	6	4	50
79	2	24	4	7	4	6	4	6	6	7	6	50
80	1	30	10	9	10	9	9	9	10	9	9	84
81	2	23	10	9	10	9	10	10	9	9	9	85
82	2	25	9	10	9	10	10	9	9	10	9	85
83	1	27	10	9	9	10	10	9	9	10	9	85
84	1	29	10	9	10	10	9	10	10	9	9	86
85	2	24	9	10	10	9	9	10	10	10	9	86
86	2	26	7	8	7	8	9	10	7	8	9	73
87	1	28	2	1	2	3	2	3	4	1	5	23
88	1	30	8	8	7	7	9	10	8	9	10	76
89	2	33	9	9	10	9	9	10	10	9	9	84
90	1	25	9	9	9	10	10	9	9	10	9	84
91	2	20	10	10	9	9	10	9	9	9	9	84
92	2	21	9	10	9	9	10	9	9	10	9	84
93	1	24	10	9	10	10	9	10	10	9	9	86
94	1	24	9	9	9	10	10	9	9	10	9	84
95	2	20	10	8	10	8	10	8	10	9	10	83
96	2	30	10	9	3	3	2	3	3	4	5	42
97	1	19	2	1	3	2	1	1	1	2	2	15
98	2	22	7	8	7	10	9	8	7	9	8	73
99	2	32	2	3	3	2	3	2	3	1	1	20
100	2	27	1	2	3	2	4	3	4	5		

Anexo N° 4
Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable						Metodología
			Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima organizacional	Litwin y Stringer (1968) Son características de una organización que son relativamente permanentes en el tiempo, las cuales son percibidas por unidades o departamentos; se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.	Los puntajes obtenidos en las dimensiones de clima organizacional, ayudarán a determinar el nivel de satisfacción de todo el personal en el trabajo.				Tipo: Aplicada.
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017?	Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017?	<p>H1: Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017</p> <p>H0: No existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017.</p>				Estructura	Engloba todos los procedimientos y niveles jerárquicos dentro de la organización		
						Responsabilidad	Autonomía en sus decisiones		Nivel: Descriptivo correlacional.
						Recompensa	Percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa a su esfuerzo		Diseño: No experimental
						Desafío	Sentimiento de desafío propio de trabajo, contribuye a un clima saludable de competitividad.		Población: Colaboradores de la empresa Manpower en el distrito de Lince.
						Relaciones	Percepción de los colaboradores en su ambiente de trabajo	Escala ordinal	Muestra: Se emplea una muestra de 200 trabajadoras.
						Cooperación	Apreciación de los miembros con respecto a ayudar en las actividades del trabajo		Técnicas e Instrumentos:
						Estándares	Percepción que tienen los colaboradores en base al rendimiento, niveles de exigencias, respecto a la justicia y equidad.		Escala de estrés laboral de la OIT – OMS.
						Conflicto	Aceptar o no las opiniones discrepantes y no temer enfrentar para solucionar los problemas		Cuestionario de Percepción del clima elaborado por Litwin y Stringer.
						Identidad	Pertenencia a la organización		

Relación del Estrés Laboral y el Clima Organizacional de la empresa Manpower Lince. Lima 2017”

Problema Específico 01	Objetivo Específico 01	Hipótesis Específica 01	Var labl a	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de identidad de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de identidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Hi: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017 Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017						
Problema Específico 02 ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Objetivo Específico 02 Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Hipótesis Específica 02 Hi: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017 Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de responsabilidad de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017.						
Problema Específico 03 ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Objetivo Específico 03 Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Hipótesis Específica 03 Hi: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017. Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de conflicto de la variable clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017						
Problema Específico 04 ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Objetivo Específico 04 Establecer qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017	Hipótesis Específica 04 Hi: Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017 Ho: No existe relación entre el estrés laboral y la dimensión de cooperación de la variable clima organizacional en los trabajadores de los trabajadores de la empresa Manpower en Lince, 2017						
			Según (OIT, 2008) menciona que en América Latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar las causas y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y exactitud el nivel que tienen de estrés laboral los colaboradores de una determinada organización y/o empresa ya que existen las diferencias tanto culturales como conductuales, que varían de un país a otro, con esta información se podría evaluar que consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones.	Según (OIT, 2008) menciona que en América Latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral de la OIT – OMS; fue sustentada por Ivancevich y Matteson en 1967 el cual distingue siete dimensiones y fue adaptada en el Perú por Angela Suarez en el año 2013. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable.	Superiores y Recursos <			

Anexo N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El intento de esta ficha de consentimiento es dar a los colaboradores de esta investigación una clara ilustración del desarrollo de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como partícipe. El objetivo general de este estudio es determinar si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Si usted accede a participar tendrá que responder a dos instrumentos uno de 25 enunciados, lo cual tomara aproximadamente 20 minutos de su tiempo y el otro de 9 enunciados el cual le tomara 15 minutos de su tiempo aproximadamente. La colaboración es rigurosamente voluntaria. La investigación que se recoja será privada y no se utilizara para otro designio fuera de los de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los instrumentos se destruirán.

Si tiene alguna incertidumbre, puede hacer interrogaciones en cualquier momento; así mismo puede retirarse, sin que esto lo afecte en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber a quién aplica el instrumento o de no responderlas.

Desde ya se agradece su valiosa participación.

Yo (Nombres y apellidos):

.....

- He leído la ficha de consentimiento informado que se me ha entregado y estoy de acuerdo con lo que ahí se indica.
- He recibido suficiente información sobre la investigación.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Comprendo que los datos son confidenciales.
- Expreso libremente mi conformidad para participar en esta investigación

Anexo N° 6

ANÁLISIS DE LAS PROPIEDADES PSICOMETRICAS DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL POR LITWIN Y STINGER

Confiabilidad

Tabla 11.

Análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la “Escala de clima laboral por Litwin y Stringer” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	9

Los resultados mostrados en la tabla 11, muestran un nivel alto de consistencia interna, por registrar un valor de 0.972; del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, así también muestra un coeficiente de cada uno de las dimensiones lo que es considerablemente bueno por ser mayor al 0.70.

Tabla 12

Análisis de Confiabilidad por consistencia interna por el método de dos mitades “Escala de clima laboral por Litwin y Stinger” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa manpower Lince, Lima 2017.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,957
		N de elementos	5 ^a
	Parte 2	Valor	,938
		N de elementos	4 ^b
	N total de elementos		9
Correlación entre formularios			,931
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,964
Brown	Longitud desigual		,965
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,946

a. Los elementos son: Estructura, Responsabilidad, ITEM 3RECOMPENSA, ITEM 4DESAFIO, ITEM 5RELACIONES.

b. Los elementos son: ITEM 5RELACIONES, ITEM 6COOPERACION, ITEM 7ESTANDERS, ITEM 8CONFLICTO, ITEM 9IDENTIFICAD.

Los resultados visibles en la tabla 12, muestran un nivel alto de consistencia interna, a través del método de dos mitades de Guttman, se ha encontrado un coeficiente de Spearman Brown de 0,965 lo que se evidencia que es altamente confiable para la muestra de estudio.

Tabla 13

Análisis estadístico de la prueba de KMO y Bartlett de la “Escala de clima laboral por Litwin y Stinger” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,958
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2202,465
	gl	36
	Sig.	,000

En la tabla 13. Se observa que los valores cumplen con los parámetros establecidos, según cada análisis estadístico el valor de KMO es mayor a 0,5; además en el análisis estadístico de Bartlett se observa que el valor es menor a 0,05; por lo tanto, se procede a seguir la siguiente tabla.

Tabla 14.

Análisis de componentes principales con rotación Varimax

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	% de		%	% de		%	% de		%
	Total	varianza		Total	varianza		Total	varianza	
1	7,381	82,009	82,009	7,381	82,009	82,009	1,239	13,765	13,765
2	,326	3,617	85,625	,326	3,617	85,625	1,192	13,244	27,009
3	,277	3,079	88,705	,277	3,079	88,705	1,173	13,036	40,044
4	,259	2,882	91,587	,259	2,882	91,587	,995	11,052	51,097
5	,207	2,303	93,890	,207	2,303	93,890	,967	10,747	61,844
6	,153	1,702	95,592	,153	1,702	95,592	,919	10,215	72,059
7	,143	1,587	97,178	,143	1,587	97,178	,918	10,195	82,254
8	,136	1,511	98,689	,136	1,511	98,689	,844	9,383	91,637
9	,118	1,311	100,000	,118	1,311	100,000	,753	8,363	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 14. Al realizar el análisis de componentes principales con rotación al 1, se encontró una varianza de 82 %; por lo tanto, hay evidencias suficientes para afirmar que la prueba es válida para medir las dimensiones de clima organizacional en los sujetos de la muestra de estudio.

ANEXO 07

ANÁLISIS DE LAS PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

Tabla 15

Análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la “Escala de estrés laboral OIT - OMS” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa manpower Lince, Lima 2017.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	25

Los resultados mostrados en la tabla 15, muestran un nivel alto de consistencia interna, por registrar un valor de 0.981; del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, así también muestra un coeficiente de cada uno de las dimensiones lo que es considerablemente bueno.

Tabla 16

Análisis de Confiabilidad por consistencia interna por el método de dos mitades “Escala de estrés laboral OIT - OMS” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa manpower Lince, Lima 2017.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,964
		N de elementos	13 ^a
	Parte 2	Valor	,964
		N de elementos	12 ^b
	N total de elementos		25
Correlación entre formularios			,960
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,980
	Longitud desigual		,980
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,979

a. Los elementos son: IS1, IS2, IS3, IS4, IS5, IS6, IS7, IS15, IS17, IS18, IS21, IS24, IS8.

b. Los elementos son: IS8, IS9, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS16, IS19, IS20, IS22, IS23, IS25.

Los resultados de la tabla 16 muestran un nivel alto de consistencia interna, a través del método de dos mitades de Guttman, se ha encontrado un coeficiente de Spearman Brown de 0,979 lo que se evidencia que es altamente confiable para la muestra de estudio.

Tabla 17

Análisis estadístico de la prueba de KMO y Bartlett de la “Escala de estrés laboral OIT - OMS” en una muestra de 200 trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,975
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		5289,495
	gl		300
	Sig.		,000

En la tabla 17 Se observa que los valores cumplen con los parámetros establecidos, según cada análisis estadístico el valor de KMO es mayor a 0,5; además en el análisis estadístico de Bartlett se observa que el valor es menor a 0,05; por lo tanto, se procede a seguir la siguiente tabla.

Tabla 18.

Análisis de componentes principales con rotación Varimax

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al			Sumas de rotación de cargas al		
	Total	cuadrado		Total	cuadrado		Total	cuadrado	
		% de	%		% de	%		% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	17,320	69,280	69,280	17,320	69,280	69,280	1,461	5,845	5,845
2	1,010	4,040	73,320	1,010	4,040	73,320	1,391	5,564	11,410
3	,517	2,067	75,387	,517	2,067	75,387	1,346	5,384	16,794
4	,491	1,963	77,351	,491	1,963	77,351	1,320	5,280	22,074
5	,474	1,898	79,249	,474	1,898	79,249	1,262	5,047	27,121
6	,442	1,766	81,015	,442	1,766	81,015	1,215	4,859	31,980
7	,413	1,651	82,666	,413	1,651	82,666	1,167	4,666	36,646
8	,393	1,573	84,239	,393	1,573	84,239	1,114	4,457	41,103
9	,381	1,526	85,765	,381	1,526	85,765	1,078	4,311	45,414
10	,339	1,356	87,121	,339	1,356	87,121	1,036	4,144	49,558
11	,332	1,327	88,448	,332	1,327	88,448	1,017	4,068	53,626
12	,320	1,281	89,729	,320	1,281	89,729	,980	3,920	57,546
13	,293	1,172	90,901	,293	1,172	90,901	,964	3,858	61,403
14	,282	1,127	92,028	,282	1,127	92,028	,945	3,781	65,184
15	,253	1,013	93,041	,253	1,013	93,041	,943	3,772	68,956
16	,242	,967	94,008	,242	,967	94,008	,940	3,758	72,714
17	,223	,892	94,900	,223	,892	94,900	,931	3,722	76,436
18	,208	,833	95,733	,208	,833	95,733	,923	3,693	80,129
19	,185	,739	96,472	,185	,739	96,472	,883	3,532	83,661
20	,177	,709	97,182	,177	,709	97,182	,839	3,354	87,016
21	,174	,695	97,877	,174	,695	97,877	,809	3,235	90,251
22	,158	,634	98,511	,158	,634	98,511	,708	2,831	93,082
23	,144	,578	99,089	,144	,578	99,089	,653	2,612	95,695
24	,136	,545	99,633	,136	,545	99,633	,638	2,553	98,248
25	,092	,367	100,000	,092	,367	100,000	,438	1,752	100,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 18. Al realizar el análisis de componentes principales con rotación al 1, se encontró una varianza de 73.32 %; por lo tanto, hay evidencias suficientes para afirmar que la prueba es válida para medir las dimensiones de estrés laboral en los sujetos de la muestra de estudio

ANEXO 08

Carta de solicitud de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

San Juan de Lurigancho, 12 de mayo del 2017

CARTA N°019-2017-EP-PS-UCV-LE

Lic.

Giannina Díaz Soto

Gerente

Manpower

Presente.-

Asunto: Autorización para aplicar un instrumento de investigación de la estudiante **Estefany Raysa Montoya Chávez**

De mi consideración

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo solicitar a su despacho otorgue la autorización para que la Srta. **Estefany Raysa Montoya Chávez**, estudiante el XI ciclo de la escuela Profesional de Psicología, pueda aplicar los siguientes instrumentos, dirigidos a los trabajadores de la empresa que usted dirige:

- Escala de estrés laboral OIT- OMS
- Escala de clima laboral de Litwin y Stinger

Dicho instrumento corresponde a su Desarrollo de Investigación; "Relación del estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.", el cual tiene como objetivo analizar qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de la empresa Manpower Lince, Lima 2017.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle los sentimientos de mi estima personal.



Lic. Eusebio Huamani Sanchez
 Coordinador de la EP de Psicología
 UCV - LIMA ESTE

Anexo 09

Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo Estefany Paola Montoya Chávez identificado con DNI N° 46902455, egresado de la Escuela Profesional de de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y estres laboral en los trabajadores de Nanpower", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA



DNI: 46902455

FECHA: 18 de 11 del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

ANEXO 10

Documentos de validación de instrumentos

 **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

P	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Estructura							
	El acceso a la carrera de normas dificultan el desarrollo del trabajo/ Las normas son las suficientes impulsan a desarrollar el trabajo.	X		X				
	DIMENSION 2: Responsabilidad							
	La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias/ La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo	X		X				
	DIMENSION 3: Reconocimiento							
	En mi unidad se demuestra reconocer el trabajo bien hecho/ Hay reconocimientos al buen trabajo.	X		X				
	DIMENSION 4: Desafío							
	Mis superiores no me dan la confianza suficiente para	X		X				
	desarrollar mi trabajo/ Assumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.							
	DIMENSION 5: Relaciones							
	El ambiente de mi unidad se caracterizan por la frialdad en la relación entre mis compañeros jefes y subordinados/ Mis jefes compañeros y subordinados mantienen relaciones cordiales con un ambiente de camaradería	X		X		X		
	DIMENSION 6: Cooperación							
	Mis jefes como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, evitando el apoyo mutuo/ El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados, se genera un espíritu de ayuda.	X		X		X		
	DIMENSION 7: Estándares							
	En mi unidad los superiores desvirtúan los intentos para evaluar el rendimiento/ Los criterios de evaluación del rendimiento son justos	X		X		X		
	DIMENSION 8: Conflicto							
	Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones divergentes, nadie puede estar en desacuerdo/ En mi unidad se aceptan las ideas divergentes enfrentando y buscando la solución			X				
	DIMENSION 9: Identidad							
	En mi unidad no se permite la sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución / Se comparten los objetivos personales con los de la institución	X						

Observaciones:

Opción de aplicabilidad: ☒ Aplicada ☐ No aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Hector Díaz Rivas

CNE: 11111111

Experiencia del validador: Agencia

De octubre del 2014

Impresiones: El presente documento es un instrumento de trabajo. No debe ser utilizado para fines de publicación o reproducción. El uso de este documento es de carácter interno y no debe ser utilizado para fines de publicación o reproducción. El uso de este documento es de carácter interno y no debe ser utilizado para fines de publicación o reproducción.

Firma del Experto Informante:

Institución:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Superiores y Recursos								
1	¿Que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	X		X		X		
3	¿Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
4	¿Que los recursos materiales para llevar a cabo mi trabajo sean limitados me estresa?	X		X		X		
5	¿Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	X		X		X		
6	¿Que mi supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
7	¿Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	X		X		X		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
17	¿Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X		X		X		
21	¿Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	X				X		
24	¿Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización y Equipo de trabajo								
8	¿Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	X		X		X		
9	¿Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
10	¿Que la forma en que trabaja la empresa no este clara me estresa?	X		X		X		
11	¿Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
12	¿Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
13	¿Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
16	¿Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
19	¿Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	X		X		X		
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X	X	X		X		
23	¿Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	X		X		X		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marlene Díaz

DNI:

Especialidad del validador: Organización¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de octubre del 2016

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura							
	El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo/ Las normas son las suficientes impulsan a desarrollar el trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad.							
	La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias/ La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Recompensa.							
	En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho/ Hay reconocimiento al buen trabajo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Desafío							
	Mis superiores no me dan la confianza suficiente para desarrollar mi trabajo/ Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Relaciones							
	El ambiente de mi unidad se caracterizan por la frialdad en la relación entre mis compañeros jefes y subordinados./ Mis jefes compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales con un ambiente de camaradería	/		/		/		
	DIMENSIÓN 6: Cooperación							
	Mis jefes como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, evitando el apoyo mutuo/ El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados, se genera un espíritu de ayuda.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 7: Estándares							
	En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento/ Los criterios de evaluación del rendimiento son justos	/		/		/		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	DIMENSIÓN 8: Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
	Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo/ En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución	/		/		/	
	DIMENSIÓN 9: Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
	En mi unidad no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución / Se comparten los objetivos personales con los de la institución	/		/		/	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: V. S. C. B. / S. C. B. / S. C. B.DNI: 701.23.127Especialidad del validador: Psicología

23 de octubre del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante:
F. S. C. B.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Superiores y Recursos								
1	¿Que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	/		/		/		
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	/		/		/		
3	¿Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	/		/		/		
4	¿Que los recursos materiales para llevar a cabo mi trabajo sean limitados me estresa?	/	/	/		/		
5	¿Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	/		/		/		
6	¿Que mi supervisor no me respete me estresa?	/		/		/		
7	¿Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	/		/		/		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	/		/		/		
17	¿Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	/		/		/		
21	¿Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	/		/		/		
24	¿Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Organización y Equipo de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	/		/		/		
9	¿Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	/		/		/		
10	¿Que la forma en que trabaja la empresa no este clara me estresa?	/		/		/		
11	¿Que las políticas generales de la gerencia impidan	/		/		/		

12	mi buen desempeño me estresa?	/		/		/		
12	¿Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	/		/		/		
13	¿Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	/		/		/		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	/		/		/		
16	¿Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	/		/		/		
19	¿Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	/		/		/		
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	/		/		/		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	/		/		/		
23	¿Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	/		/		/		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [X] ☐ Aplicable después de corregir [] ☐ No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador: Y. Sohel Simchutella RosalesDNI: 9 0 1 3 3 1 6 8 8Especialidad del validador: Psicología¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...23... de octubre del 2016

Firma del Experto Informante.
Especialidad

	desarrollar mi trabajo/ Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.						
	DIMENSIÓN 5: Relaciones	Si	No	Si	No	Si	No
	El ambiente de mi unidad se caracterizan por la frialdad en la relación entre mis compañeros jefes y subordinados./ Mis jefes compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales con un ambiente de camaradería	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No
	Mis jefes como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, evitando el apoyo mutuo/ El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados, se genera un espíritu de ayuda.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: Estándares	Si	No	Si	No	Si	No
	En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento/ Los criterios de evaluación del rendimiento son justos	✓		✓		✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	DIMENSIÓN 8: Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
	Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo/ En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 9: Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
	En mi unidad no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución / Se comparten los objetivos personales con los de la institución	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable ☐ No aplicable después de corregirApellidos y nombres del juez validador: Jorge Luis Montoya GuevaraEspecialidad del validador: Psicología

..... de octubre del 2018

*Irrelevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el constructo o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 Psicólogo(a)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Superiores y Recursos								
1	¿Que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	✓		✓		✓		
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	✓		✓		✓		
3	¿Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	✓		✓		✓		
4	¿Que los recursos materiales para llevar a cabo mi trabajo sean limitados me estresa?	✓		✓		✓		
5	¿Que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	✓		✓		✓		
6	¿Que mi supervisor no me respete me estresa?	✓		✓		✓		
7	¿Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	✓		✓		✓		
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
17	¿Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	✓		✓		✓		
21	¿Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	✓		✓		✓		
24	¿Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización y Equipo de trabajo								
8	¿Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	✓		✓		✓		
9	¿Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	✓		✓		✓		
10	¿Que la forma en que trabaja la empresa no este clara me estresa?	✓		✓		✓		
11	¿Que las políticas generales de la gerencia impidan	✓		✓		✓		
mi buen desempeño me estresa?								
12	¿Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	✓		✓		✓		
13	¿Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	✓		✓		✓		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	✓		✓		✓		
16	¿Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	✓		✓		✓		
19	¿Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	✓		✓		✓		
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	✓		✓		✓		
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	✓		✓		✓		
23	¿Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	✓		✓		✓		
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Corno Sola Amelia

DNI: 78554703

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de octubre del 2015

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura							
	El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo/ Las normas son las suficientes impulsan a desarrollar el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
	La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias/ La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Recompensa.	Si	No	Si	No	Si	No	
	En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho/ Hay reconocimiento al buen trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Desafío	Si	No	Si	No	Si	No	
	Mis superiores no me dan la confianza suficiente para	✓		✓		✓		
	desarrollar mi trabajo/ Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.							
	DIMENSIÓN 5: Relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
	El ambiente de mi unidad se caracterizan por la frialdad en la relación entre mis compañeros jefes y subordinados./ Mis jefes compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales con un ambiente de camaradería	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
	Mis jefes como mis compañeros y mis subordinados, cada uno trabaja por su cuenta, evitando el apoyo mutuo/ El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados, se genera un espíritu de ayuda.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7: Estándares	Si	No	Si	No	Si	No	
	En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento/ Los criterios de evaluación del rendimiento son justos	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	DIMENSIÓN 8: Conflicto	Si	No	Si	No	Si	No
	Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo/ En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 9: Identidad	Si	No	Si	No	Si	No
	En mi unidad no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución / Se comparten los objetivos personales con los de la institución	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐Apellidos y nombres del juez validador: Cerna Soto AmparoDNI: 70552410

Especialidad del

validador: Psicología

.....de octubre del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Si existiendo alguna dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, claro y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Personalidad

ARTÍCULO CIENTÍFICO
CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MANPOWER LINCE, LIMA 2017

Estefany Raysa Montoya Chávez

RESUMEN

La actual investigación tuvo como finalidad analizar qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower Lince. Lima 2017. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, 99 hombres y 101 mujeres que oscilan entre edades de 18 a 50 años. Los instrumentos aplicados fueron la escala de estrés laboral OIT-OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional. El procesamiento de datos se realizó a través del paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS 22 del mismo modo, para la contratación de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrando un valor $p < 0.05$, por lo tanto se afirma que existe correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo de tipo inversamente proporcional ($r = -.706^{**}$) lo cual quiere decir que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral. Además a nivel descriptivo comparativo es comparado con la teoría de clima organizacional de Litwin y Stinger y sus respectivas dimensiones. Asimismo con las teorías de Hans Selye sobre las características biológicas del estrés y su relación con el clima organizacional.

Palabras clave: estrés laboral, clima organizacional

WORK STRESS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE WORKERS OF
THE
COMPANY MANPOWER LINCE. LIMA 2017

ABSTRACT

The present research aimed to analyze the relationship between work stress and organizational climate in the workers of the company Manpower Lince. Lima 2017. The sample was made up of 200 workers, 99 men and 101 women who oscillate between ages of 18 to 50 years. The instruments applied were the ILO-WHO labor stress scale and the work climate scale of Litwin and Stinger. The research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational. The data processing was done through the statistical package for Social Sciences SPSS 22 in the same way, for the hypothesis contracting was used the correlation coefficient of Spearman Rho finding a value $p < 0.05$, therefore it is affirmed that there is correlation between The work stress and the organizational climate, being

inversely proportional type ($r = -, 706^{**}$) which means that to a greater organizational climate, less work stress. Furthermore, at a comparative descriptive level, it is compared with the organizational climate theory of Litwin and Stinger and their respective dimensions. Also the theories of Hans Selye on the biological characteristics of stress and its relation with the organizational climate.

Key words: work stress, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la expansión de las organizaciones y empresas está cada vez en aumento, podemos observar que en nuestro informal Perú dichas organizaciones se conforman mediante sociedades de dos o más personas que buscan el beneficio económico y crecimiento en el mercado laboral básicamente centran como misión principal el incremento en cuanto a números y cifras ascendentes para su empresa, sin embargo se puede visualizar que en la mayoría de casos estas organizaciones no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, incumplen en pagos, jornadas laborales y condiciones de las mismas, se puede inferir que los jefes tienen una manera poco asertiva y empática para relacionarse con sus subordinados a los cuales no les brindan un adecuado entorno laboral, probablemente al no contar con un adecuado clima organizacional que cumpla con las expectativas, satisfaga y reúna las condiciones adecuadas para trabajar el personal se sienta desmotivado, no identificado con la empresa, lo cual interfiere para llegar a metas y objetivos que permitan el desarrollo de la misma.

En organizaciones que nos hablan de la variable estrés tenemos a la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (A.E.S.S.T, 2016) menciona que los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias laborales son de mayor magnitud con respecto a su capacidad de hacerles frente a las mismas, lo cual podría acarrear posibles dificultades de salud mental, los colaboradores sometidos a fases de estrés prolongados pueden desenvolver dificultades graves en cuanto a su salud física como enfermedades cardiovasculares o complicaciones musculo esqueléticos lo cual para la empresa esto representaría una repercusión negativa como un mal rendimiento en la misma, aumento del absentismo o preceptismo que es cuando los trabajadores acuden a su jornada cuando están enfermos y por ende no rinden de la manera esperada, el estrés relacionado con el trabajo puede ser de vital contribución para un aumento de la jubilación anticipada.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) especifica a un ambiente de trabajo sano como un lugar donde todos trabajan en unión para lograr una visión conjunta de salud y bienestar para los colaboradores y la sociedad esto provee a todos los integrante de la fuerza de trabajo, contextos físicos, psicológicos sociales y organizacionales que salvaguardan y promueven la salud y la seguridad, de igual modo aprueba a los jefes y a los trabajadores

tener cada vez mayor control sobre su propia salud optimizarla y ser más energéticos, efectivos y felices.

Sandoval (2004) menciona dos enfoques el primero que es el de Forehand y Gilmer quienes definen al clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman”. El segundo que también hace referencia a un precursor específico de origen alemán llamado Kurt Lewin adscrito al movimiento de las relaciones humanas, el autor principal de la idea que dio forma a nuestra noción del clima organizacional quien define que: “El comportamiento del individuo es el resultado o fusión de la interacción entre la persona y el entorno que la rodea”.

Asimismo, tenemos la opinión de Orbegoso (2010) que refiere que hay otros enfoques que han contribuido a la construcción y comprensión de la definición de clima como por ejemplo el enfoque Gestalt el cual sostiene que los seres humanos actúan en el mundo según su percepción e interpretación del mismo. Quiere decir que la percepción e interpretación influye de manera significativa en la acción práctica de las personas formándose con la misma la idea del clima laboral.

Por otro lado nos enfocamos en la segunda variable y podemos encontrar a Labrador y Crespo (1997) si nos basamos un poco más en bases teóricas fueron quienes refirieron que el surgimiento del estrés asciende cuando la persona no puede hacer frente a las diferentes demandas que provienen del ambiente, tomando la perspectiva organizacional quiere decir las demandas laborales propiamente dichas y cuando el sujeto no puede dar respuestas eficientes a dichas exigencias, quedándose de esta manera sin recursos para su debido afrontamiento.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA 2008) definió al clima organizacional como las apreciaciones compartidas por los miembros o integrantes de una organización en relación al trabajo, el contexto físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar entorno a él y las variadas o varias regulaciones formales e informales que impresionan y afectan al ambiente laboral.

Para concluir podemos definir que el objetivo principal del actual trabajo de investigación es analizar qué relación existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017. Como viene plasmado líneas arriba nos hallamos en una era donde el rubro empresarial se encuentra en crecimiento constante, sin embargo se puede inferir que estas organizaciones no cuentan con las condiciones idóneas para lograr el desarrollo y crecimiento tanto para la organización como para su personal se debe tomar en cuenta que si deseamos lograr el funcionamiento exitoso de las compañías se debe considerar de manera prevalente e imprescindible el buen

entorno y clima organizacional. Ahora bien si no logramos obtener un adecuado clima laboral probablemente esto llevara como consecuencia que los trabajadores desarrollen el estrés laboral y se incremente su influencia negativa en ello lo que no solo afectara su rendimiento laboral que iría en disminución, sino que también acarreará problemas emocionales y fisiológicos.

CONCEPTUALIZACIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Peiro (1992) señala que el mundo globalizado contiene nuevas formas de trabajo y transformaciones en sus estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; un claro ejemplo en el aumento de la labor cognitiva, incertidumbre mayor trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, trabajo emocional, mayor competencia, nuevos sistemas de trabajo, cambios estructurales y organizativos.

Según la Organización Internacional Trabajo (OIT, 2008) menciona que en américa latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar las orígenes y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y precisión el nivel que tienen de estrés laboral los colaboradores de una determinada organización y/o empresa ya que existen las diferencias tanto culturales como comportamentales, que varían de un país a otro, con esta informaciones se podría evaluar qué consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones.

Chiavenato (2009) define al estrés como un conjunto de reacciones físicas, mentales y químicas del individuo frente a estímulos o elementos que causan estrés en el ambiente, es un entorno dinámico en que un sujeto afronta una circunstancia, como por ejemplo la restricción o demanda relacionado con lo que desea, el autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de los requerimientos y los cobros de los mismos, el incumplimiento del horario de labores, el aburrimiento y la monotonía de ciertos trabajos, la baja moral de los colegas, la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción del personal no solo genera el mal humor de los colaboradores, sino que también provocan estrés en el trabajo. El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas estimuladas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobre carga de actividades, presión de tiempo o relaciones problemáticas con jefes o clientes forjan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc, algunos problemas humanitarios como dependencia de alcohol y abuso de drogas, muchas veces también se deben al contexto familiar en resultado todos estos puntos antes indicados podrán acarrear inconvenientes con el estrés.

DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL:

Cornell (1955) considera que el clima organizacional se interpreta a partir de las percepciones que tienen los integrantes de la empresa en relación tanto a su rol o

trabajo diario como a la relación que tienen con los otros miembros o compañeros de su misma organización, solo a partir de este punto se podrá diagnosticar las características de lo antes mencionado.

En esta misma línea de explicación desde el enfoque perceptual del clima organizacional de Forehand y Gilmer (1964) definen a clima organizacional en primer lugar como el medio que distingue a una organización de otra; en segundo lugar que perduran en el tiempo, y tercer lugar que interviene en la conducta de los individuos en las organizaciones y la personalidad de la organización.

Dessler (1993) identifica que no hay una aceptación estructurado en cuanto al significado del término, las diversas ilustraciones giran entorno de los componentes organizacionales netamente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta los atributos que son percibidos de manera subjetiva como lo son la cordialidad y el apoyo, se ubica a la definición del termino dependiente del enfoque que le otorguen los expertos del tema; podemos mencionar entre los primeros a Forehand y Gilmer los cuales tienen esta definición del clima: el conjunto de tipologías permanentes que refieren una organización, la diferencian de otra e influye en la conducta de las personas que la forman. Por otro lado si visualizamos un enfoque más reciente en Litwin y Stringer en su punto de vista estructural y subjetivo determinaron la definición de clima organizacional como: "Los efectos subjetivos, observados del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada." Waters, representante del enfoque de síntesis crea relación entre los términos propuestos por Litwin y Stringer, y Halpins y Crofts con el objetivo de hallar similitudes y define al clima como: "Las percepciones que el sujeto tiene de la organización para la cual labora, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo".

Brunet (1997) señala a los investigadores James y Jones ellos detallan al clima organizacional desde tres puntos de vista, los cuales son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la media perceptiva de los atributos individuales y organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales supone al clima como: Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios. Organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en la conducta de los trabajadores dentro de la organización.

Landy y Conde (2005) quienes definen al clima organizativo como la cantidad del entorno interno de la organización, principalmente como lo perciben los sujetos que forman parte de ella, también puede considerarse la atmosfera o el humor dominantes dentro de un grupo u organización. El clima tiene que ver con los atributos de una organización y los de la persona que los percibe, por lo que el clima tiende a ser un calificativo para referirse a las respuestas afectivas de una organización, como la satisfacción en el trabajo, es muy importante un clima positivo en la organización para ello es bueno incluir a las empresas a personas optimistas y conseguir que la gente este de buen humor.

Chiavenato (2006) afirma que clima organizacional, lo constituyen el medio interno o la atmosfera psicológica que se caracteriza de cada organización. El clima organizacional tiene relación con la satisfacción y la moral de necesidades de participantes que suelen ser de tipo positivo o negativo, insatisfactorio o satisfactorio, que depende de cómo ellos se sienten en relación a la organización. Así mismo el concepto de clima organizacional tiene que ver con factores estructurales quiere decir en cuanto al tipo de la organización, la tecnología que se utiliza, las políticas y reglamentos de la empresa, las metas operacionales, los reglamentos internos y también las actitudes de conducta social los cuales son motivados o sancionados mediante los factores sociales.

MÉTODO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente estudio es no experimental, quiere decir que no se manipula ninguno de los componentes de las variables y de corte transversal ya que se recolectaran los datos en un mismo y único tiempo.

Kerlinger (2002) define investigación no experimental como la carencia de control de las variables independientes, por lo cual los hechos son expresados en su forma natural.

Alarcón (2008) menciona que la investigación correlacional tiene como propósito describir y comparar comportamientos, entre la variable psicológica y factores que afectan la conducta.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández et al., (2014) precisa a una población o universo a un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas descripciones, Asimismo describe que se debe instaurar con claridad las características de la población con el propósito de concretar cuáles serán los parámetros muestrales y considera que una muestra es un sub grupo de la población, un subconjunto de elementos que conciernen a ese conjunto definido en sus particularidades al que llamamos población.

La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores de la empresa Manpower del distrito de Lince, de los cuales se tomara la muestra de 250 empleados de dicha empresa.

VARIABLES

1. Estrés Laboral: Según (OIT, 2008) menciona que en América Latina no tenemos suficientes investigaciones acerca del estrés laboral, ni instrumentos necesarios para su investigación, están exploraciones deberían realizarse con el propósito de prestar atención y observar las causas y los efectos de la problemática, de esta manera se podrá dar a conocer con puntualidad y exactitud el nivel que tienen de estrés laboral los colaboradores de una

determinada organización y/o empresa ya que existen las discrepancias tanto culturales como comportamentales, que varían de una nación a otra, con esta información se podría evaluar qué consecuencias trae el poco conocimiento de este problema en las diferentes organizaciones.

2. Clima organizacional: Litwin y Stringer (1968) Son características de una organización que son relativamente permanentes en el tiempo, las cuales son percibidas por unidades o departamento; se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

INSTRUMENTOS

Para evaluar el estrés laboral se utilizó el instrumento de la OIT OMS que fue adaptado por Suarez (2013). Se trata de una prueba de administración individual o colectiva de 25 ítems, esta prueba consta de 2 dimensiones que son Superiores y Recursos y Organización y Equipo de trabajo. La escala arroja una confiabilidad de $\alpha=0.972$ en una muestra de validación ($N=203$) con trabajadores de un contact center y la validez del constructo se halló a través de criterio de menores a 0.05, evidenciándose analogía entre los jueces expertos. Para evaluar a la variable clima organizacional se utilizó el instrumento de Litwin y Stringer (1983) que fue adaptado por Vicuña (2006). Se trata de una prueba de administración individual o colectiva con 9 ítems, esta prueba consta de 9 dimensiones que son estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad. La escala arroja una confiabilidad de $\alpha=0.92$ y fue aplicada en población peruana, la validez del constructo se encontró a través de criterio de menores a 0.05, evidenciándose concordancia entre los jueces de expertos.

RESULTADOS

1. A nivel inferencial se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se valida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R=-7,06$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo por el cual se puede determinar que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.
2. A su mismo se observa que al ejecutar el análisis de las dimensiones de clima organizacional se hallaron valores ($p < .000$) lo cual es $p < \alpha 0.05$ por ende los resultados no se ajustan a la distribución normal. Así mismo se toma como decisión que para la prueba de hipótesis se utilizara el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower del distrito de Lince en la ciudad de Lima del año 2017.

En este sentido en cuanto a la hipótesis general se observa que al realizar el análisis de las variables de estudio se encontraron valores p (sig. ,000) menores a 0.05 para clima organizacional y estrés laboral, En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula general del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Se visualiza la relación existente entre clima organizacional y estrés laboral. Al encontrar $R = -,706$ la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo por el cual se puede determinar que a mayor clima organizacional, menor estrés laboral.

Estos hallazgos concuerdan con los estudios realizados a nivel internacional por Manosalvas (2015) quien en su trabajo de investigación titulada clima organización y satisfacción laboral concluye que existe si relación entre estas dos variables, De igual manera Castillo (2014) investiga la relación entre clima organización, motivación intrínseca y satisfacción laboral el cual muestra correlación positiva y significativa de $p < 0.05$ resultado que afirma la correlación de estas tres variables.

De esta forma según la teoría de Suarez (2013) define al estrés laboral como una problemática universal que va en extensión debido a la entorno cambiante del trabajo del mundo actual, sobre todo en los países desarrollados y cuando un sujeto está subordinado a situaciones estresantes en correlación a su trabajo, observa diversos síntomas como la inquietud, depresión, fastidio, angustia, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre los requerimientos del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral.

Para la hipótesis específica 1 se observa que la significancia obtenida en esta relación $p = .000$ es menor al valor teórico esperado $p = .05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R = 621$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión identidad de la variable correspondiente al clima organizacional.

Dichos resultados están en concordancia con la investigación realizada por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2016) tuvieron como objetivo principal identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena, Los resultados demostraron que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral presentando una correlación positiva ($p < 0.05$) siendo estadísticamente significativa.

Estos resultados se encuentran acorde a Chiavenato (2009) quien hace referencia que una organización es un conjunto de personas que operan unidas, se sienten reconocidos con la empresa y se dividen las labores en forma idónea

para llegar a alcanzar una finalidad en común. Las organizaciones se consideran instrumentos de la sociedad que permiten que diferentes personas combinen sus esfuerzos y puedan alcanzar objetivos que serían inaccesibles realizarlos de manera individual. Las organizaciones son consideradas como la palanca de desarrollo económico y social de cualquier país. Las relaciones que se observan en la sociedad actual son posibles gracias a que individuos en grupo se logran involucrar en planes comunes.

Al contrastar la hipótesis específica 2, se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= .636$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión responsabilidad de la variable correspondiente al clima organizacional

Estos resultados coinciden con los hallazgos del estudio de Arana (2016) quien investigo la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores, dicho estudio muestra una correlación directamente proporcional entre ambas variables.

Siguiendo esta línea la teoría relacionada con Hinkle (1974) Menciona que el estrés es un estado de tensión física o mental resultado de factores o situaciones de responsabilidades que están expuestos los colaboradores de una organización los mismos que tienden a alterar el equilibrio del organismo, el estrés laboral es la condición que afecta al individuo en el ámbito psicológico y físico generando desgaste en sus actividades laborales.

Continuando con la hipótesis específica 3, se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.635$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión conflicto de la variable correspondiente al clima organizacional.

Estos resultados son afirmados por Morales (2016) quien investigo la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, para medir la correlación se utilizó el estadístico, coeficiente de correlación Rho de Spearman la cual se pudo determinar que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral con un nivel de significancia de $p = 0.003 > 0.05$, con un coeficiente de correlación de 0.201^{**} .

Como lo menciona la teoría Floria (2013) menciona que el estrés refiere a las situaciones que se viven en algún momento y que no se pueden controlar estas situaciones que generan sensaciones de peligro y amenaza generan estrés el cual está asociado a emociones negativas, conflictivas y dolorosas. Sin

embargo, el estrés es una experiencia muy habitual en nuestras vidas situaciones de múltiples caracteres en nuestras vidas como el ámbito personal, familiar, social, laboral puede ser causa de estrés.

Para culminar con la hipótesis específica 4, se observa se observa que la significancia obtenida en esta relación $p=.000$ es menor al valor teórico esperado $p=.05$ por lo que estos resultados son significativos. En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula del estudio y se válida la hipótesis de investigación. Además se obtiene un $R= -.596$, la cual tiene un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo. Por tanto se encuentra una relación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión cooperación de la variable correspondiente al clima organizacional.

Podemos contrastar estos resultados con Suarez (2013) quien adaptó la prueba de estrés laboral a la realidad problemática peruana los efectos indican que la escala de estrés laboral consigue apropiadas propiedades psicométricas: confiabilidad por el medio de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez del constructo se encontró a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se aseveró que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos. Se encontraron dos dimensiones que conforman la Escala de Estrés Laboral a través del análisis de varianza total explicada y el grafico de sedimentación. Estas se nombraron Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo.

Como bien lo menciona Peiro (1992) señala que el mundo globalizado contiene nuevas formas de trabajo y transformaciones en sus estructuras de empleo tradicionales, que funcionan como estresores emergentes; un claro ejemplo en el aumento de la labor cognitiva, incertidumbre mayor trabajo en equipo, más empleo en empresas de servicios, trabajo emocional, mayor competencia, nuevos sistemas de trabajo, cambios estructurales y organizativos.

Estos hallazgos señalados son consistentes como los antecedentes presentados y la revisión bibliográfica realizada previamente. Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística y empírica para sostener con certeza que a mayor estrés laboral los trabajadores mostraran un bajo o menor clima organización en la empresa. Esto puede desarrollar que los trabajadores no se sientan a gusto realizando sus actividades laborales dentro de la organización.

En síntesis, el análisis estadístico de los datos muestra que hay evidencias suficientes para afirmar que existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Manpower del distrito de Lince, 2017. Consecuentemente, habría que considerar esta información para mejorar el funcionamiento de la empresa disminuyendo el estrés laboral, por ejemplo a través de programas de intervención que consideren métodos y herramientas para canalizar la carga y estrés laboral, mediante capacitaciones de salud y seguridad en el trabajo entre otras. No obstante se sugiere continuar con esta línea de investigación, replicando la experiencia para brindarle mayor consistencia a los hallazgos y determinar que otros factores están asociados en lograr un buen clima organizacional.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2016). Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alarcon, R. (2008). *Metodos y diseño de investigacion del comportamiento*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cornell, F. (1955). *Socially perceptive administración*. New York: Ronald Press.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. (7ma Ed.). D.F, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. (7ma Ed.). D.F, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc grawn hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc grawn hill.
- Delgado, L. y Vanegas, A. (2013). *Psicologia Organizacional*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Floria, M. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundacion Confemetal.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México: Graw hill education.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México: Graw hill education.
- Labrador, F., y Crespo, M. (1997). *Transtornos Psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Landy, F., y Conte, J. (2005) *Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mc Graw – Hill
- Ministerio de Salud del Perú. (2008). Obtenido de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivo/metodologia_clima.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (2014). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Orbegozo, A. (2010). *Problemas teoricos del clima organizacional: un estado en cuestion*. Peru.
- Ortega, J. (1999). *Estrés y Trabajo*. Mexico.

Organización Internacional del Trabajo. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los trabajadores.

Obtenido

de

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/79789243591650_spa.pdf

Peiro, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Eudema.

Suarez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT - OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima*. Psique Mag.

Sandoval, C. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Juárez, México.

Vega, D., Arevalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional*. Bogotá Colombia.

Vicuña, L. (2006). *Clima Organizacional de Litwin & Stringer. Revisión Psicométrica por Luis Alberto Peri*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.